Évaluation du
projet national de
réintégration professionnelle

Document de travail pour l'évaluation
du programme de prestations d'invalidité du RPC

Évaluation et exploitation des données
Politique stratégique
Développement des ressources humaines Canada

Octobre 1996

SP-AH029F-10-96

Table of Content

- Remerciements
- Sommaire
- 1.0 Introduction
- 2.0 Notes contextuelles
- 3.0 Rendement du PNRP
- 4.0 Répercussions du PNRP
- 5.0 Conséquences
- 6.0 Conclusion
- Annexe A - Questionnaire d'évaluation
- Annexe B - Notes techniques concernant le sondage
- Annexe C - (Non traduit)
- Annexe D - Réponses aux questions ouvertes
- Annexe E - Bibliographie
- Annexe F - Sigles et définitions

Remerciements

La présente étude d'évaluation du Projet national de réintégration professionnelle (PNRP) a été réalisée par SPR Associates, qui a obtenu de l'information d'un comité de fonctionnaires fédéraux responsables du Régime de pensions du Canada, y compris le Projet national de réintégration professionnelle.

Les fonctionnaires d'Évaluation et exploitation des données (ÉED) responsables de l'étude tiennent à remercier toutes les personnes qui ont collaboré à cet ouvrage, tout particulièrement les membres du comité (Nancy Lawand, Joan Johnson, Valerie Graham et Louise Bouchard) ainsi que les responsables

du Projet national de réintégration professionnelle qui ont fourni une aide technique essentielle à la réalisation de l'étude (Pat Hall, entre autres).

ÉED aimerait aussi remercier les personnes qui ont pris le temps d'échanger des renseignements au sujet de la réadaptation professionnelle, du PNRP ou d'expériences se rattachant au PNRP. Ces remerciements s'adressent notamment à des responsables du RPC, à des chargés de cas et à des consultants du PNRP, à des prestataires de rentes d'invalidité du RPC (PPIRPC), à des organisations offrant des services de réadaptation professionnelle et à d'autres fonctionnaires de DRHC chargés de traiter des questions reliées aux personnes handicapées ou invalides ou à l'emploi.

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire

1.0 Contexte

En 1990, les responsables du Régime de pensions du Canada ont approuvé la tenue d'un projet-pilote visant à étudier la possibilité d'intégrer une fonction permanente de réadaptation au programme de prestations d'invalidité du RPC (PPIRPC). La portée de ce projet-pilote a par la suite été élargie afin de mettre en oeuvre le Projet national de réintégration professionnelle (PNRP).

Une évaluation du PPIRPC a été effectuée en 1995-1996 afin d'examiner la raison d'être et l'efficacité du programme ainsi que d'éventuelles solutions de rechange. Cette étude a permis de relever plusieurs éléments indiquant l'existence d'une clientèle importante pour une fonction de réadaptation s'adressant aux prestataires du PPIRPC, comme l'indiquaient les sondages menés auprès des clients et des analyses connexes. Une des conclusions du rapport provisoire de l'évaluation du programme recommandait la tenue d'une évaluation du PNRP afin d'étudier la possibilité de mettre sur pied une fonction permanente de réadaptation et de l'intégrer au PPIRPC. Cette évaluation devait aussi permettre de tirer des leçons de l'expérience du PNRP[1].

Le présent document rend compte des résultats de l'évaluation, qui a été effectuée à l'été 1996 par SPR Associates dans le cadre d'un marché de services conclu avec DRHC. Cette évaluation fait état de l'expérience du PNRP et soulève d'importantes questions pour la planification future de politiques et de programmes. Elle est fondée sur les quatre grandes activités suivantes de collecte de données : 1) un sondage mené auprès des clients du PNRP, pour lequel le taux de réponse a été de 70 p. 100; 2) des entrevues avec des intervenants-clés; 3) une étude des données administratives et de la documentation; 4) deux groupes de discussion formés de représentants de DRHC et d'autres organisations oeuvrant dans le domaine de la réadaptation. Des données pertinentes de l'évaluation du PPIRPC ont aussi été examinées dans le cadre de l'étude.

2.0 Raison d'être d'une fonction de réadaptation

L'évaluation du PNRP confirme le bien-fondé de l'intégration d'une fonction permanente de réadaptation au PPIRPC. Les motifs sont les suivants : 1) des économies importantes sont possibles, même si la réadaptation vise seulement une petite proportion des prestataires de rentes d'invalidité du

RPC; 2) la réadaptation est un mécanisme efficace pour la gestion du nombre de prestataires et elle est utilisée par la plupart des autres fournisseurs de services d'assurance-invalidité; 3) plusieurs éléments indiquent que la réadaptation pourrait faire augmenter de façon importante la proportion de prestataires de rentes d'invalidité du RPC qui retournent au travail; 4) la réglementation sur le RPC appuie le recours à des moyens raisonnables pour aider les prestataires de rentes d'invalidité du RPC à redevenir en mesure d'occuper un emploi régulier; 5) la réadaptation favorise le développement social des prestataires (emploi, autonomie, revenus plus élevés et développement personnel). Ces objectifs sont soutenus par les groupes de défense des droits des handicapés[2] et par les politiques gouvernementales (p. ex., la Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées).

3.0 La réintégration dans le contexte du PPIRPC

L'expérience du PNRP doit être examinée en fonction du contexte plus général du PPIRPC, qui crée de nombreuses contraintes pour l'administration d'une fonction de réadaptation professionnelle. Une de ces contraintes est la perception générale que les prestations d'invalidité constituent un «droit viager». De plus, le fonctionnement du PPIRPC (p. ex., le système de collecte d'information, le processus de décision et les communications) n'a jamais été orienté vers les principes de la réadaptation, et il n'a jamais été prévu d'y intégrer une fonction de réadaptation et de favoriser l'intervention rapide.

Conséquences : Dans ce contexte, l'intégration au PPIRPC d'une fonction permanente de réadaptation devrait être accompagnée d'un certain nombre de changements visant à enchâsser une «mission de réadaptation» dans le fonctionnement du programme. Ces changements comprendraient notamment l'adoption d'une stratégie de communication visant à faciliter le processus de réadaptation en informant les prestataires des objectifs en matière de réadaptation du PPIRPC au moment où ceux-ci présentent leur demande initiale de prestations.

4.0 Fonction permanente de réadaptation

Le PNRP a démontré la valeur concrète ainsi que les avantages sur les plans financier et humain de l'intégration d'une fonction permanente de réadaptation au PPIRPC. Les données indiquent que le projet a permis à un nombre important de prestataires du PPIRPC de réintégrer le marché du travail. Jusqu'ici, environ 42 p. 100 des clients du PNRP ont terminé leur programme de réadaptation, et quelque 60 p. 100 d'entre eux ont par la suite trouvé un emploi. Des analyses statistiques multivariées indiquent que le PNRP constitue un facteur important pour la réadaptation et la réintégration du marché du travail. Elles indiquent aussi que seulement une très faible proportion de prestataires cessent d'eux-mêmes de toucher des prestations d'invalidité du RPC pour réintégrer le marché du travail (c'est-à-dire sans le PNRP).

De plus, les données concernant le projet indiquent que le coût total par client du PNRP (y compris les coûts reliés aux clients qui ne terminent pas leur programme et les frais d'administration) est recouvré dans les deux années qui suivent une réadaptation réussie. Ces résultats montrent qu'il est souhaitable de poursuivre les efforts actuels dans le domaine de la réadaptation. L'évaluation a toutefois permis de constater qu'il est nécessaire d'assurer un meilleur suivi des répercussions à long terme de la réadaptation professionnelle, puisque la possibilité de réaliser des économies est directement liée à l'autonomie financière des participants au PNRP.

Plusieurs indices valables révèlent qu'il existe de bonnes possibilités d'élargissement de la fonction de réadaptation du PPIRPC, bien qu'il soit nécessaire de poursuivre les travaux de recherche inductive pour déterminer l'envergure exacte de cet élargissement. Voici quelques-uns de ces indices : 1) les intervenants interrogés dans le cadre de l'évaluation croient que les possibilités maximales de réadaptation que présente le PNRP n'ont pas encore été atteintes; 2) un sondage mené par Statistique Canada auprès de prestataires du PPIRPC a révélé que 31 p. 100 des répondants se croient en mesure d'occuper, immédiatement ou éventuellement, un emploi à temps plein ou à temps partiel et que 24 p. 100 des répondants ont manifesté de l'intérêt pour la réadaptation professionnelle; 3) les auteurs de l'évaluation du PPIRPC ont estimé à 10 p. 100 la proportion de prestataires qui pourraient être en mesure de travailler; 4) les évaluations passées situaient entre 15 et 25 p. 100 la proportion de prestataires âgés de 20 à 55 ans qui présentaient des possibilités de réadaptation; 5) les analyses statistiques des données concernant le PNRP indiquent qu'un beaucoup plus grand nombre de prestataires du PPIRPC pourraient réussir un programme de réadaptation; 6) la notion d'invalidité a évolué au cours des dernières années et l'invalidité en elle-même n'est plus toujours considérée comme un obstacle incontournable à l'emploi.

Selon les données concernant le projet, la réadaptation réussie des 160 clients qui ont jusqu'ici terminé leur programme de réadaptation pourrait donner lieu à des économies de 4,5 millions de dollars après trois ans, de 15 millions de dollars après dix ans et d'environ 30 millions de dollars lorsque les clients réadaptés auront atteint l'âge de 65 ans, s'ils ne redeviennent pas prestataires. Ces montants représentent la valeur des prestations non versées et ne comprennent pas les autres formes d'économies pour le RPC, comme les nouvelles cotisations versées. Ils ne comprennent pas non plus d'autres répercussions financières indirectes pour le gouvernement, comme des recettes accrues d'impôt sur le revenu, l'augmentation ou la diminution de la dépendance à d'autres programmes de soutien du revenu, ou encore les avantages non monétaires liés au développement social.

Conséquences : Ces résultats indiquent que la poursuite des efforts dans le domaine de la réadaptation serait souhaitable pour le PPIRPC et qu'il existe une possibilité d'élargissement de la portée de la fonction de réadaptation. Il est également nécessaire d'établir des mécanismes plus efficaces pour assurer le suivi des répercussions à long terme de la réadaptation professionnelle. Il est essentiel de connaître ces répercussions afin d'assurer une bonne planification des programmes.

5.0 Processus de sélection des clients

Il est permis de croire que les possibilités de réadaptation professionnelle que présentent les prestataires de rentes d'invalidité du RPC pourraient être beaucoup plus grandes que ce que permet de constater le PNRP. À cet égard, une modification du processus de sélection des clients pourrait permettre de désigner un plus grand nombre de bons candidats pour la réadaptation.

Le processus de sélection comporte plusieurs étapes. Le tout débute par une présélection des dossiers par un des différents services administratifs du programme d'invalidité (Évaluations initiales, Appels ou Réévaluation), ou lorsqu'un prestataire entend parler du projet et désire faire l'objet d'une évaluation initiale de sa capacité de réadaptation. Le dossier du prestataire est ensuite acheminé à l'Unité de réadaptation et une évaluation initiale est faite en se fondant sur les renseignements que renferme ledit dossier.

L'information que renferment les dossiers des clients constitue donc un élément-clé du processus de sélection. Plusieurs restrictions se rattachent actuellement au type d'information disponible, et cette situation peut limiter considérablement la désignation de bons candidats pour la réadaptation et faire augmenter le coût de la sélection. Les autres étapes de la sélection comprennent des entretiens téléphoniques et des évaluations par des consultants de l'extérieur des possibilités de réadaptation pour un certain nombre de dossiers présélectionnés. La présence de plus de renseignements pertinents dans les dossiers serait fort utile pour la présélection des dossiers et les entretiens téléphoniques.

Le processus actuel de sélection des clients repose beaucoup sur l'envoi de dossiers au stade de l'évaluation initiale de l'admissibilité, où il est parfois difficile de désigner de bons candidats pour la réadaptation puisque l'état de santé de nombreux requérants n'est pas stable au moment de leur demande initiale de prestations d'invalidité. Dans certains cas, l'état de santé du prestataire peut se stabiliser après un certain temps, et cette stabilité constitue un élément important pour la réadaptation professionnelle.

Il n'existe actuellement aucun moyen de désigner des candidats à la réadaptation après que leur état de santé se soit stabilisé, à moins qu'un dossier ne soit sélectionné en vue d'une réévaluation ou qu'un prestataire ne présente lui-même une demande à l'Unité de réadaptation ou soit recommandé à celle-ci par un tiers. De plus, il est reconnu que l'examen des demandes de prestations d'invalidité et l'évaluation de la capacité de réadaptation ont des buts très différents et nécessitent des connaissances différentes. Les lacunes que présente le processus de désignation des candidats à la réadaptation à la suite de l'examen initial des demandes de prestations peuvent empêcher d'éventuels participants d'être sélectionnés.

De plus, environ 35 p. 100 des répondants au sondage mené auprès des clients du PNRP ont indiqué qu'ils ont entendu parler pour la première fois du projet d'une source autre que les employés du PNRP. Cela indique qu'environ le tiers des clients du PNRP se sont proposés eux-mêmes pour la réadaptation ou ont été recommandés par des tiers (p. ex., des commissions des accidents du travail ou des services de réadaptation professionnelle). Cette situation montre bien l'importance des sources de référence de l'extérieur pour la désignation des candidats à la réadaptation professionnelle.

L'adoption d'un processus de sélection plus rationalisé pourrait réduire le temps que les employés du PNRP doivent consacrer au traitement des dossiers et faire diminuer les retards signalés dans le traitement des dossiers de clients désignés. Bien que la majorité des dossiers soient traités dans les trois mois qui suivent leur réception par l'Unité de réadaptation, le traitement nécessite plus de six mois dans environ 26 p. 100 des cas. Cependant, comme l'ont signalé les employés du PNRP, le traitement de certains dossiers demande plus de temps parce que les clients tardent à retourner leur formulaire de consentement. Cette situation semble néanmoins indiquer que des contraintes au niveau de l'organisation nuisent au suivi des dossiers et au commencement de la réadaptation dans un délai convenable.

Conséquences : De meilleurs processus de présélection pourraient aider à désigner plus rapidement les candidats à la réadaptation et à rationaliser le processus de sélection. Les méthodes de collecte d'information pourraient être améliorées de plusieurs façons, notamment en utilisant un questionnaire distinct portant sur le profil professionnel des requérants. Ce questionnaire pourrait être rempli au moment de la demande initiale de prestations, ou des modifications pourraient être apportées au formulaire de demande initiale de prestations. Il faudrait aussi assurer un suivi permettant de constater les possibilités de réadaptation lorsque l'état de santé des prestataires de rentes d'invalidité se stabilise. Les auteurs de l'évaluation recommandent également de mettre au point un système informatisé permettant de faire des prévisions au sujet de la capacité de réadaptation des prestataires de rentes d'invalidité du RPC.

6.0 Capacité de travail résiduelle chez les prestataires de rentes d'invalidité du RPC

Bien qu'elle connaisse une diminution constante avec le temps, la proportion de prestataires de rentes d'invalidité qui font mention d'une capacité de travail résiduelle après avoir touché des prestations d'invalidité du RPC pendant plusieurs années est encore assez importante. Les personnes qui ont touché des prestations d'invalidité du RPC pendant de longues périodes devraient donc aussi être visées par la réadaptation. Cette constatation confirme encore davantage la nécessité d'instaurer des méthodes plus convenables pour l'évaluation permanente des possibilités de réadaptation, comme nous l'avons déjà mentionné.

Conséquences : Les résultats du sondage indiquent aussi que certains prestataires du PPIRPC présentent de bonnes possibilités de réadaptation, même lorsqu'ils ont touché des prestations pendant plusieurs année, pourvu que leur état de santé se stabilise et que soient apportés des changements afin de permettre leur intégration.

7.0 Sous-traitance des services de réadaptation

Par sa nature même, la sous-traitance des services de réadaptation réduit le nombre de contacts directs entre les employés du PNRP et les clients du projet. Cette particularité crée un besoin de s'assurer que les consultants en réadaptation expliquent bien, tout au long du processus de réadaptation, les objectifs et les politiques du projet ainsi que les raisons des décisions qui sont prises. L'expérience découlant du PNRP révèle que cet élément a souvent été négligé. Les données indiquent que certains clients ne comprennent pas bien les objectifs du PNRP (comme celui qui consiste à inculquer une compétence de base pour la réintégration du marché du travail) et qu'ils ont des attentes démesurées quant aux possibilités offertes par le projet. Les raisons des décisions prises par les responsables du PNRP ne sont pas toujours claires pour certains clients, qui ont pu recevoir des messages contradictoires et prêtant à confusion de la part de consultants en réadaptation. En raison de cette situation, des clients ont manifesté un certain mécontentement à l'égard du PNRP et ont indiqué que le projet n'avait pas répondu à leurs attentes.

Par ailleurs, le recours à des consultants de l'extérieur pour la prestation de services apporte plus de souplesse et facilite l'accès à des ressources professionnelles spécialisées. Les données concernant le projet indiquent toutefois que le rendement des consultants a été inégal, et des employés du PNRP ont mentionné que certains consultants n'offraient pas un rendement optimal en contrepartie de l'argent dépensé.

La question que soulève l'évaluation consiste donc à établir un juste équilibre entre le recours à la sous-traitance et la prestation de services à l'interne. L'approche actuelle du PNRP semble comporter des avantages et des inconvénients qui devront peut-être être réévalués dans le cadre de la régionalisation des opérations du PPIRPC et des décisions de principe qui devront être prises au sujet de la possibilité d'intégrer la réadaptation professionnelle dans les activités permanentes du RPC.

Conséquences : Compte tenu des préoccupations soulevées par la sous-traitance des services de réadaptation, il pourrait convenir de confier davantage à des chargés de cas à l'interne la responsabilité d'assurer certains des services qui sont actuellement fournis par des entrepreneurs de l'extérieur. Il pourrait être envisagé d'adopter un système mixte qui favoriserait le travail à l'interne en ayant recours, au besoin, à des fournisseurs de l'extérieur, ce qui permettrait d'assurer une bonne souplesse et d'adapter les services en fonction des besoins.

8.0 Facteurs de succès

Les facteurs en corrélation avec une réadaptation réussie ont été examinés à l'aide de tableaux croisés et de tests de signification statistique ainsi qu'au moyen d'analyses de régression multiple. Dans l'ensemble, les facteurs suivants ont une certaine corrélation avec une réintégration réussie du marché du travail : moins de restrictions touchant les activités, de moins grands besoins d'aide pour certaines activités, un niveau d'éducation plus élevé, des tentatives de retour au travail pendant la période de prestations, le fait de ne pas toucher de prestations pour enfants à charge et la mention par l'intéressé d'une capacité de réadaptation. L'obtention de prestations du PPIRPC pendant une plus longue période est en corrélation avec la réintégration du marché du travail, ce qui est quelque peu étonnant. Enfin, les résultats du sondage semblent indiquer que la participation au PNRP a une incidence importante sur le retour au travail, même lorsque les critères généraux de sélection du PNRP sont uniformes.

Les données recueillies dans la documentation et au cours des entrevues avec des intervenants appuient, dans l'ensemble, les critères de sélection des clients. Les auteurs de travaux de recherche et de nombreux spécialistes en réadaptation ont indiqué que des facteurs, comme l'âge, l'éducation, le montant des prestations, l'obtention d'autres prestations et (avant tout) la motivation sont de «bons» indicateurs pour la réadaptation professionnelle.

9.0 Satisfaction des clients

Une majorité de clients du PNRP (51 p. 100) ont indiqué qu'ils sont généralement satisfaits des services offerts par les consultants, alors que la satisfaction à l'égard du projet dans son ensemble a été beaucoup plus faible (38 p. 100). Les réponses au sondage indiquent donc une satisfaction plus faible à l'égard du projet dans son ensemble.

Certaines préoccupations manifestées par de nombreux répondants au sondage dénotent une mauvaise compréhension des objectifs du projet ou une insuffisance d'explications au sujet de l'éventail des services qui sont offerts. Bon nombre de ces répondants ont indiqué qu'il n'était pas assez tenu compte de leurs objectifs de carrière (cadrant avec l'objectif du PNRP, qui consiste à inculquer des compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail) ou ont mentionné que des services leur avaient été promis, mais qu'ils ne les avaient jamais obtenus. Ces données mettent en évidence la nécessité d'assurer une meilleure communication tout au long du processus de réadaptation.

Les attentes démesurées de nombreux clients ressortent également de l'évaluation plutôt défavorable à l'égard de l'utilité du PNRP, alors que bon nombre d'entre eux ont indiqué ne pas avoir atteint tous leurs objectifs de réadaptation. L'objectif du PNRP, qui consiste à inculquer des compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail, peut sembler peu compatible avec la participation volontaire au projet. Pour de nombreux répondants, la participation au projet constituait une occasion de changer de carrière ou de se perfectionner sur le plan professionnel. Les cours ont d'ailleurs été le type de services ayant donné lieu aux évaluations les plus favorables de la part des participants au PNRP.

D'autres données indiquent que la majorité des prestataires qui ont cessé de toucher des prestations à la suite de leur participation au PNRP ont trouvé de l'emploi. Ce résultat en lui-même semble indiquer que la réadaptation professionnelle a permis à des personnes de réintégrer le marché du travail, puisque seulement une très faible proportion de prestataires de rentes d'invalidité du RPC retournent au travail sans aucune aide.

10.0 Caractère volontaire du PNRP

En général, le PNRP est présenté comme un projet volontaire, c'est-à-dire qu'un refus d'y participer n'entraîne pas la perte des prestations, bien qu'il puisse parfois donner lieu à une réévaluation de l'admissibilité.

Les données recueillies dans le cadre de l'évaluation ne permettent pas de déterminer de façon directe si la participation au PNRP devrait être volontaire ou obligatoire. D'une part, la motivation est un élément à l'appui d'un programme volontaire. Elle est perçue comme l'élément le plus important pour la réussite de la réadaptation. Les consultants en réadaptation ont indiqué que les clients du PNRP sont généralement plus motivés que leurs autres clients. Ils attribuent cette particularité au caractère volontaire du PNRP. Les résultats du sondage confirment que le désir de réintégrer le marché du travail est ce qui incite le plus les prestataires à participer au projet. D'autre part, les facteurs qui militent en faveur d'une participation obligatoire comprennent la notion d'équité, la prévention des abus et l'obligation de mettre en application la réglementation sur le RPC.

Conséquences : De façon générale, il peut être préférable de se concentrer sur les incitations à participer au projet ou de réduire au minimum les contre-incitations afin d'assurer un bon engagement de la part des participants et d'inciter les prestataires du PPIRPC à avoir recours à la réadaptation. Il pourrait être envisagé de situer dans leur contexte et de bien faire connaître la mission de réadaptation du PPIRPC et son objectif, qui consiste à permettre aux prestataires de réintégrer le marché du travail. Ces objectifs pourraient être atteints en adoptant des mesures de réadaptation qui sont fondées, lorsqu'il convient de le faire, sur un désengagement graduel du PPIRPC, en favorisant un retour graduel au travail ainsi qu'en nouant des liens plus étroits avec d'autres fournisseurs de services de réadaptation pour aider à définir les objectifs de carrière des participants et assurer de meilleures perspectives d'emploi.

11.0 Intégration à d'autres programmes d'emploi et d'invalidité

L'évaluation laisse entendre qu'il serait possible d'assurer une plus grande complémentarité entre le PNRP et d'autres services de réadaptation professionnelle. Plus de la moitié des répondants au sondage ont indiqué qu'ils recevaient des prestations d'autres fournisseurs de services (p. ex., des commissions des accidents du travail ou des compagnies privées d'assurance-invalidité de longue

durée). Des ententes de partage des coûts n'existent toutefois que pour une faible proportion des clients du PNRP.

Il y a possibilité de complémentarité, mais celle-ci comporte des contraintes à l'heure actuelle. Les contraintes relevées sont les différences entre les régimes d'assurance-invalidité publics et privés (notamment sur le plan des critères d'admissibilité, de la définition de l'invalidité et des objectifs des programmes), la possibilité de conséquences financières pour les autres fournisseurs lorsque le PPIRPC cesse de verser des prestations à un client, la nécessité d'assurer la confidentialité des dossiers du RPC, le dédoublement et le chevauchement des structures de gestion des différents fournisseurs ainsi que le peu de connaissance du PNRP que semblent avoir les autres fournisseurs.

Outre le nombre restreint d'ententes de partage des coûts entre les différents fournisseurs, il semble y avoir eu peu recours à d'autres services publics pouvant offrir des services semblables à ceux du PNRP (p. ex., de l'orientation professionnelle). L'incompatibilité des critères d'admissibilité restreint, pour les prestataires du PPIRPC, l'accès à ces autres programmes.

Conséquences : Ces constatations indiquent qu'il est nécessaire de modifier considérablement les rapports entre le PNRP et d'autres programmes de réadaptation. Il faudrait multiplier les efforts pour coordonner les services de réadaptation du PPIRPC avec ceux d'autres fournisseurs de services et pour négocier des partenariats avec ceux-ci. Ces ententes permettraient de définir les paramètres relatifs au partage des coûts et à la gestion des dossiers des clients communs.

Il serait aussi souhaitable de négocier, pour les prestataires du PPIRPC, un meilleur accès à d'autres programmes d'emploi ou de formation. Par exemple, un meilleur accès à d'autres programmes à l'intention des sans emploi mis en oeuvre par DRHC ou par les gouvernements provinciaux et territoriaux pourrait permettre d'atteindre plus facilement les objectifs en matière de réadaptation et d'emploi, tout en servant d'incitation à participer au PNRP.

12.0 Conclusion

L'intégration au PPIRPC d'une fonction de réadaptation élargie et permanente est jugée comme une option réalisable qui pourrait entraîner des économies considérables. Un changement en ce sens nécessitera des modifications plus importantes de la mission du PPIRPC. En effet, la réadaptation fera alors partie intégrante du programme. En outre, plusieurs orientations ont été proposées afin d'améliorer la prestation des services de réadaptation du RPC et pour assurer le succès à long terme du programme.

Le système en place soulève un certain nombre de préoccupations qui devront être réglées si le projet se poursuit sous sa forme actuelle. Ces préoccupations se rattachent notamment à la nécessité de disposer d'une meilleure méthode de collecte d'information en vue de la sélection des clients ainsi qu'à l'instauration d'une meilleure méthode de surveillance afin de prévenir les écarts injustifiés dans le coût et la qualité des services offerts par les sous-traitants. Un autre élément tout aussi important est la nécessité que les responsables du projet fassent mieux connaître les objectifs du projet à leurs clients.

Il est encore impossible de savoir à coup sûr quelles seraient les économies «réelles» de l'intégration d'une fonction de réadaptation au PPIRPC. Cette incertitude est attribuable à l'impossibilité de déterminer, à l'heure actuelle, quelles seraient les répercussions à long terme du projet. Pour l'élaboration de tout programme de réadaptation, il sera donc important d'effectuer des travaux de

recherche en vue d'en connaître les répercussions, notamment en ce qui a trait à la capacité des participants de conserver un emploi pendant une longue période.

TABLE DES MATIÈRES

1.0 Introduction

1.1 Contexte

Le Régime de pensions du Canada (RPC) est un programme d'assurance obligatoire administré par Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Il vise à fournir, au moment de la retraite, au début d'une période d'invalidité ou aux survivants d'un cotisant, un taux minimum de remplacement du revenu pour tous les cotisants admissibles. Ce programme est en vigueur dans toutes les provinces et dans tous les territoires, sauf au Québec, où un régime comparable - le Régime de rentes du Québec - est administré par la province.

Tous les cotisants au RPC qui satisfont à un certain nombre de conditions d'admissibilité ont droit à des prestations d'invalidité s'ils deviennent totalement incapables de gagner leur vie. Une fois qu'ils touchent ces prestations, ils y ont droit jusqu'à leur décès, jusqu'à ce qu'ils atteignent l'âge de 65 ans ou jusqu'à ce qu'ils puissent occuper de nouveau un emploi régulier. Le taux de prestataires ayant pu réintégrer le marché du travail de façon régulière a toujours été assez faible. De fait, le taux annuel moyen de ces prestataires s'est situé aux alentours de 1 p. 100 au cours de la dernière décennie.[3] En règle générale, tous les autres prestataires continuent de toucher des prestations d'invalidité jusqu'à leur décès ou jusqu'à ce qu'ils aient atteint l'âge de 65 ans.

En vertu de la législation, les responsables du RPC peuvent mettre en oeuvre des programmes de réadaptation visant à aider les prestataires invalides à redevenir en mesure d'occuper un emploi de régulier.[4] Pendant longtemps, les efforts concernant la réadaptation ont été mitigés[5] et même parfois inexistants. Pour presque tous, une fois que des prestations d'invalidité du RPC (ci-après le PPIRPC) étaient accordées, les versements devaient se poursuivre jusqu'au moment de la retraite ou jusqu'au décès. Vers la fin des années 1980, les responsables du RPC et les compagnies privées d'assurance-invalidité ont toutefois commencé à s'intéresser à la réadaptation professionnelle en raison de l'augmentation considérable du nombre de demandes et de la nécessité d'établir des mesures de contrôle des coûts. De plus, les groupes de défense des personnes handicapées faisaient alors valoir de plus en plus le droit de leurs protégés d'être des membres entièrement autonomes au sein de la société en préconisant la mise en oeuvre d'initiatives, comme la réadaptation professionnelle.

Au sein du gouvernement, cet intérêt pour la réadaptation s'est traduit par la mise en oeuvre, en 1989, d'un projet de recherche d'envergure portant sur les possibilités de réadaptation des prestataires de rentes d'invalidité du RPC. En 1990, le RPC a approuvé un projet-pilote de portée restreinte, qui est ensuite devenu, de 1993 à 1996, le Projet national de réintégration professionnelle (PNRP). Ce projet visait à étudier la possibilité d'établir en permanence une fonction de réadaptation dans le cadre du RPC.

L'intérêt pour la réadaptation s'est accru entre 1992 et 1996 en raison des préoccupations manifestées par la population au sujet du coût croissant du PPIRPC. Un intérêt particulier a été accordé à la question dans des études internes du Ministère,[6] et une évaluation indépendante du PPIRPC a été réalisée en 1995-1996. Ces études ont permis de constater de grandes possibilités de réadaptation chez les prestataires de rentes d'invalidité du RPC. En effet, quelque 31 p. 100 des répondants à un important sondage mené auprès de prestataires ont indiqué qu'ils seraient probablement capables d'effectuer, dès maintenant ou éventuellement, certains types de travaux; 24 p. 100 des prestataires n'ayant jamais participé à des activités de réadaptation professionnelle ont manifesté un net intérêt pour celles-ci; une analyse de données connexes a indiqué que près de 10 p. 100 de tous les prestataires de rentes d'invalidité du RPC pourraient être en mesure de travailler à plein temps.[7] Par conséquent, une des principales recommandations de l'évaluation de 1996 du PPIRPC proposait d'effectuer une évaluation du PNRP.

Lorsque l'engagement concernant le financement initial du PNRP a pris fin en mars 1996, DRHC a donc chargé SPR Associates Inc. d'examiner ce qu'avait apporté le projet jusqu'alors et de faire des recommandations relativement à son avenir.[8]

Le présent document renferme les constatations découlant de l'évaluation du PNRP. Cette évaluation a été effectuée en même temps que l'évaluation plus générale du programme du RPC (composante invalidité). Bien qu'il s'agisse de deux évaluations connexes, le présent rapport constitue un tout, et il n'est fait mention qu'à l'occasion d'autres rapports de l'évaluation principale du PPIRPC. Lorsque des éléments de l'évaluation du PPIRPC sont utilisés dans l'ouvrage, des notes contextuelles complètes sont fournies.

1.2 Méthode de travail

Les auteurs de la présente évaluation ont puisé dans diverses sources d'information et ont recueilli à la fois des données qualitatives et quantitatives. Voici un aperçu des activités menées dans le cadre de l'évaluation :

1.2.1 Entrevues avec des intervenants

Cette partie de l'évaluation a comporté la tenue d'entrevues avec une trentaine de fonctionnaires de DRHC et de personnes faisant partie d'autres organisations. Ces entrevues en profondeur ont été réalisées auprès d'employés du PNRP, de cadres supérieurs de DRHC, de consultants en réadaptation et de partenaires pour le projet, y compris des représentants de compagnies d'assurance-invalidité de longue durée (AILD), de commissions des accidents du travail (CAT) et de services de réadaptation professionnelle (SRP). Elles ont contribué à établir une connaissance de base du fonctionnement du PNRP et ont permis de bien examiner de nombreuses questions relatives à l'évaluation.

1.2.2 Sondage mené auprès de clients du PNRP

Un sondage par correspondance a été mené auprès de prestataires de rentes d'invalidité du RPC qui participaient au PNRP. Ce sondage comportait des questions se rattachant aux caractéristiques des répondants, à leur expérience dans le cadre du PNRP, aux obstacles à leur retour au travail, aux restrictions touchant leurs activités, à leurs besoins d'aide dans la vie quotidienne, à leurs antécédents professionnels, etc. Le questionnaire du sondage se trouve à l'annexe C.

Des questionnaires ont été envoyés à tous les participants au projet-pilote de réadaptation et au PNRP

(environ 700 clients) et à un groupe témoin composé de 300 prestataires de rentes d'invalidité du RPC qui n'étaient pas admissibles au PNRP ou qui avaient refusé d'y participer. Les membres de ce groupe témoin ont été choisis au hasard dans la base de données du PNRP, qui renferme de l'information au sujet de tous les prestataires de rentes d'invalidité du RPC dont les dossiers ont été examinés en vue d'une éventuelle participation au PNRP. Cette base de données renfermait quelque 20 000 dossiers au moment de l'échantillonnage.

Au moment où le rapport a été rédigé, 670 questionnaires dûment remplis avaient été retournés, ce qui représente un taux de réponse global d'environ 70 p. 100.[9] Le taux de réponse a été d'environ 64 p. 100 chez les participants au PNRP et d'à peu près 74 p. 100 chez les prestataires du RPC faisant partie du groupe témoin.

Ces réponses ont permis d'obtenir des renseignements extrêmement utiles au sujet de certaines questions et aussi en ce qui concerne l'information relative au PNRP et la sensibilisation des clients à l'existence du programme. L'analyse des données du sondage a aussi comporté des comparaisons avec les données d'un sondage réalisé en 1995 par Statistique Canada auprès de quelque 3 600 prestataires de rentes d'invalidité du RPC.[10] Certains des mêmes indicateurs ont été utilisés dans les deux sondages en vue de faire des comparaisons entre les clients du PNRP et l'ensemble des prestataires du PPIRPC. L'annexe B présente des notes techniques concernant le sondage, y compris la question du biais de non-réponse.

1.2.3 Examen des données administratives et de la documentation

Un vaste éventail de renseignements au sujet du fonctionnement du projet ont été recueillis dans la documentation ministérielle et à même les données existantes. Ces documents et ces données ont été examinés par l'équipe chargée de l'étude, et il en est fait mention à quelques reprises dans le présent rapport. Remarque : Bien que les renseignements se trouvant dans la documentation du projet aient été jugés extrêmement utiles, des restrictions s'imposaient en raison de la confidentialité des dossiers des clients lorsque les chargés de la recherche voulaient examiner directement certaines données.

Dans l'ensemble, les systèmes d'information actuels concernant le projet assurent un vaste éventail de renseignements au sujet des activités qui s'y rattachent et des économies que peut permettre de réaliser la réadaptation des clients du PNRP. Une des restrictions importantes de ces systèmes est toutefois l'impossibilité de fournir des données globales au sujet de nombreuses caractéristiques fondamentales des clients, comme les données démographiques, la durée des prestations, le niveau des prestations, etc. Très peu d'information peut être prélevée dans les systèmes afin d'ajouter des éléments au profil de l'ensemble des prestataires de rentes d'invalidité du RPC.

Afin de surmonter cette difficulté, la portée des activités d'évaluation a été élargie afin que les employés du PNRP examinent les dossiers de leurs clients. Ces examens ont permis de trouver des données de base au sujet du groupe de prestataires du RPC qui ont participé au projet. Un formulaire (voir annexe C.2) a servi à inscrire les renseignements pertinents concernant le profil démographique, les antécédents professionnels, le niveau des prestations et la situation relative à la réadaptation des clients ainsi que d'autres données administratives. Ainsi, les dossiers de 588 clients ont été examinés (84 p. 100 de tous les dossiers), les autres n'ayant pu être obtenus au moment de l'examen.[11]

1.2.4 Groupes de discussion

Deux groupes de discussion ont été formés afin de recueillir d'autres données sur un certain nombre de questions abordées dans l'évaluation et de connaître les conclusions préliminaires de l'évaluation. Le premier groupe de discussion était composé d'employés de différents services du PPIRPC. Les discussions ont porté principalement sur le processus de sélection des clients et sur les possibilités de réadaptation professionnelle des prestataires du PPIRPC. Quant au deuxième groupe de discussion, il était composé de représentants de divers fournisseurs de services de réadaptation (compagnies d'AILD, CAT et SRP) et de groupes de protection. Les discussions de ce groupe ont été centrées sur la possibilité d'intégrer des services, sur la communication entre les responsables du PNRP et les organisations apparentées, sur les différents modèles de prestation de services utilisés par d'autres fournisseurs et sur la possibilité d'appliquer ces modèles dans le contexte du PPIRPC.

1.2.5 Analyse des services de réadaptation de certains pays

Pour cette partie de l'évaluation, les renseignements sur le programme international recueillis dans le cadre de la principale évaluation du PPIRPC ont été réexaminés afin de trouver des préoccupations communes et des différences avec l'expérience du Canada dans le domaine de la réadaptation. Tandis que la plupart des programmes internationaux d'assurance-invalidité publique (AIP) et de réadaptation sont fort différents du programme de prestations d'invalidité du RPC (voir la partie 2.1), des similitudes et des parallèles ont été relevés sur des points bien précis aux fins de l'évaluation, surtout avec le régime américain d'assurance-invalidité (DI), pour lequel la définition du terme «invalidité» est fort semblable à celle adoptée par le programme canadien.

1.3 Le présent rapport

Le présent document expose les constatations découlant de l'évaluation du Projet national de réintégration professionnelle. Étant donné que plusieurs des questions de l'évaluation qui définissent les paramètres de cette même évaluation sont de nature très descriptive,[12] la partie 2 présente un aperçu complet du fonctionnement du projet et de sa nature particulière par rapport à d'autres programmes de réadaptation professionnelle ainsi qu'un profil des clients selon les renseignements obtenus au cours du sondage.

La partie 3 évalue le rendement du PNRP relativement à d'importantes questions et préoccupations relevées au cours de l'étude. Les points de discussion sont groupés par sujets, en combinant les différentes séries de constatations examinées à fond dans le cadre de l'évaluation. Quant à la partie 4, elle porte sur les répercussions et les résultats du projet, selon les avis exprimés au cours des entrevues avec les intervenants et par les clients du PNRP qui ont répondu aux questions du sondage.

Dans la partie 5 du présent rapport, il est question d'un certain nombre d'autres approches visant à enrichir ou à améliorer le programme de réadaptation du RPC. Ces autres approches sont le résultat des données recueillies au cours de l'évaluation et des points à améliorer soulevés au cours de travaux de recherche. Ces options devront être examinées en rapport avec la décision de principe des responsables du RPC quant à l'avenir du projet et dans le contexte plus général de la prestation de services de réadaptation au sein d'un RPC en évolution (refonte de projets, nouvelles lignes directrices pour l'évaluation, importance de plus en plus grande attribuée à la réévaluation, etc.).

2.0 Notes contextuelles

2.1 Réadaptation professionnelle dans le contexte du PPIRPC

Lorsqu'il s'agit d'évaluer le PNRP, le défi consiste à tenir compte d'un certain nombre de facteurs qui font du PPIRPC un programme unique en son genre au Canada et sur la scène internationale. Lorsqu'on examine le rendement du PNRP, il ne faut pas oublier les différences qui existent entre le PPIRPC et d'autres programmes d'invalidité. En effet, 1) le contenu du programme et les contraintes d'ordre organisationnel influent sur la capacité d'offrir des services de réadaptation (comme nous l'expliquons ci-dessous), et 2) les prestataires de rentes d'invalidité du RPC ont souvent la particularité de figurer parmi les personnes les plus invalides chez toutes celles qui touchent des prestations d'assurance-invalidité.

2.1.1 Le PPIRPC, un programme unique en son genre

Protection: Le PPIRPC est différent de la plupart des programmes d'assurance du secteur privé, car il assure une protection universelle et un certain remplacement du revenu à tous les travailleurs canadiens qui satisfont aux critères d'admissibilité de base, quel que soit leur niveau de risque. Ce programme s'applique dans toutes les provinces et dans tous les territoires, sauf le Québec, qui a son propre programme. Les assurances privées donnent souvent lieu à ce qui se décrit comme une *antisélection*, à savoir que les primes pour les clients à risque élevé se situent généralement à un niveau que peu de personnes sont en mesure de se payer parce que les personnes à risque moins élevé ont tendance à moins s'assurer ou à ne pas le faire du tout. [13] Le PPIRPC est aussi fort différent de l'assurance offerte par les commissions provinciales des accidents du travail (CAT), qui n'offrent une protection que pour les blessures et les maladies reliées au travail.

Définition du terme «invalidité» : Bien que les facteurs susmentionnés fassent du PPIRPC un programme généralement plus accessible que les autres types d'assurance-invalidité, la définition du terme «invalidité» aux fins de ce programme est beaucoup plus stricte que dans les autres programmes. Pour être jugée invalide aux fins du PPIRPC, une personne doit présenter une invalidité *grave* et *prolongée*.

La législation définit l'expression «invalidité grave» comme l'incapacité de se livrer de façon régulière à «toute occupation effectivement rémunératrice», tandis que le terme «prolongée» est défini comme «de longue durée et d'une durée indéfinie ou susceptible d'occasionner le décès».[14] La combinaison de ces seuils fait contraste avec les définitions plus générales de l'invalidité qui sont utilisées dans d'autres programmes d'assurance (expliqué en détail ci-dessous) et fait du PPIRPC un programme qui s'adresse uniquement aux personnes aux prises avec les handicaps ou les invalidités les plus graves.

Cette définition rigoureuse de l'invalidité n'a jusqu'à tout récemment pas suscité d'intérêt pour la réadaptation professionnelle. Il était généralement supposé que les prestataires de rentes d'invalidité du RPC présentaient très peu (voire pas du tout) de possibilités de réadaptation professionnelle, et les

prestations du RPC étaient considérées comme un droit viager. Cette croyance profondément enracinée a de plus en plus été mise en question vers la fin des années 1980 et au début des années 1990 lorsqu'un nombre grandissant de jeunes personnes ont commencé à toucher des prestations et lorsqu'on a prouvé qu'il existait des possibilités de réadaptation chez les prestataires.

Beaucoup d'opposition est toutefois encore manifestée à l'égard de la mise en oeuvre d'une fonction de réadaptation dans le cadre du PPIRPC. Le régime dans son ensemble a en grande partie été conçu à une époque où la réadaptation professionnelle ne constituait pas une préoccupation d'ordre politique, ce qui se voit bien (par exemple) dans les pratiques d'évaluation, qui tiennent peu compte des facteurs de nature professionnelle, et dans les systèmes de collecte d'information, qui renferment de l'information médicale à profusion plutôt que des renseignements d'ordre fonctionnel au sujet des prestataires. De plus, il semble régner un fort scepticisme au sujet des avantages réels d'une fonction de réadaptation pour le PPIRPC.

Régime de rentes du Québec : Le programme d'invalidité du Régime de rentes du Québec (PIRRQ) utilise, pour le terme «invalidité», une définition statutaire semblable à celle du PPIRPC, mais il est généralement plus strict sur le plan administratif pour l'attribution de prestations aux personnes de moins de 60 ans. Sa définition de l'invalidité est toutefois beaucoup plus large pour les personnes faisant partie du groupe des 60 à 64 ans. Ces particularités du programme d'invalidité du RRQ en font un programme qui s'adresse davantage aux personnes âgées et elles réduisent beaucoup les possibilités de réadaptation. Par conséquent, la réadaptation n'a jamais constitué une question d'importance au sein du PIRRQ.[15]

2.1.2 Programmes d'AILD

Les compagnies privées d'assurance-invalidité de longue durée (AILD) utilisent généralement une définition à deux volets du terme «invalidité», à savoir des critères différents pour les deux premières années d'une invalidité et pour le reste de la période d'invalidité. Au cours des deux premières années, la plupart des programmes privés d'assurance indemnisent la personne invalide si celle-ci n'est pas en mesure d'occuper son propre emploi. Après la deuxième année d'invalidité, le maintien de l'admissibilité à des prestations dépend généralement de l'inaptitude de la personne à occuper un emploi quelconque. En gros, cette dernière définition est semblable à celle utilisée pour le PPIRPC.

En ce qui concerne la réadaptation, cette définition à deux volets a des conséquences importantes, étant donné que le plupart des assureurs du secteur privé interviennent pour faire réintégrer le marché du travail aux prestataires avant la fin de la deuxième année de prestations. La réadaptation sert donc de mesure de contrôle des coûts pour mettre fin aux prestations avant la fin de la première période d'indemnisation et afin de démontrer que le prestataire est en mesure de réintégrer le marché du travail avant que ne soit examinée la demande de prolongation de l'admissibilité au-delà de la deuxième année.

Les programmes d'AILD diffèrent du PPIRPC en raison des taux beaucoup plus élevés de remplacement du revenu qu'ils offrent. En général, les assureurs privés versent une somme qui représente de 70 à 80 p. 100 du salaire du prestataire avant son invalidité, mais ils contrebalancent toute prestation du RPC en réduisant leurs prestations d'une somme correspondant à celle de la pension d'invalidité versée par le RPC. En raison des taux plus élevés des prestations, la réadaptation constitue une mesure importante en vue de réaliser des économies.

2.1.3 L'AIP dans d'autres pays

Les programmes d'assurance-invalidité publique (AIP) des autres pays sont habituellement différents du régime canadien, car ils assurent une protection plus vaste, y compris pour l'invalidité partielle et de courte durée. Ils comportent souvent une importante composante de réadaptation qui vise les prestataires de courte durée (prestations souvent désignées sous le nom de prestations de maladie). Tout comme dans le cas des compagnies d'AILD, le but de la réadaptation est de remettre les prestataires sur le marché du travail avant que ne s'applique le programme d'invalidité de longue durée, ce qui se produit généralement après une année d'invalidité.

Le programme américain d'assurance-invalidité (DI) est, dans l'ensemble, celui qui se compare le plus au PPIRPC. En effet, il n'offre lui aussi de protection que pour les invalidités «graves» et «prolongées», et aucune indemnisation n'est prévue pour les invalidités partielles ou de courte durée. Les États-Unis (comme le Canada) n'ont jamais été très portés vers les mesures de réadaptation professionnelle, mais la réadaptation des prestataires du DI suscite un intérêt de plus en plus grand et diverses options sont actuellement à l'étude.

2.1.4 Conclusion

Des particularités importantes différencient donc le PPIRPC d'autres programmes d'assurance-invalidité. Ces particularités sont ce qui a occasionné jusqu'à tout récemment un manque d'intérêt à l'égard de la réadaptation professionnelle. Les activités du programme ont toujours été conçues sans tenir compte de la réadaptation, et de nombreux aspects de la «culture» organisationnelle ne facilitent pas les objectifs sur ce plan. Par ailleurs, les prestataires de rentes d'invalidité du RPC figurent parmi les personnes les plus invalides, étant donné qu'ils ont été jugés incapables de se livrer à toute occupation effectivement rémunératrice. Cette situation a donné à la population l'impression que les prestations d'invalidité du RPC sont un «droit viager» et a aussi nui aux efforts en vue d'établir la réadaptation professionnelle.

Malgré ces difficultés, l'intérêt à l'égard de la réadaptation professionnelle s'est accru considérablement chez les gestionnaires du PPIRPC au cours des dernières années, et il a été jugé que de nombreux prestataires pourraient réintégrer le marché du travail et auraient intérêt à le faire. Comme nous le verrons, plusieurs éléments nous indiquent que le PPIRPC peut surmonter un grand nombre des difficultés susmentionnées et assurer la réadaptation d'une partie de ses prestataires. Il faut toutefois se rappeler de ces difficultés lorsqu'est examinée l'expérience du PNRP, car il faut tenir compte des contraintes d'ordre organisationnel qui se sont appliquées au fonctionnement du projet.

2.2 Vue d'ensemble du PNRP

2.2.1 Évolution historique et objectifs[16]

La mise en oeuvre d'un projet-pilote visant à évaluer la possibilité d'intégrer une composante de réadaptation au programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) a été approuvée en avril 1990. Ce projet a été mis en oeuvre en partie à la suite d'observations faites en 1987 par le vérificateur général. Celui-ci avait alors fait remarquer que les responsables du RPC n'avaient pas mis en application la réglementation qui confère aux gestionnaires un vaste éventail de pouvoirs d'exiger que des prestataires fassent l'objet d'une certaine réadaptation.

Le projet-pilote de réadaptation a constitué la première tentative de la part des responsables du RPC

de s'acquitter de cette partie de leur mandat depuis le début des années 1970. À l'époque, un projet semblable, mais de moindre envergure, avait été abandonné en raison du peu de services professionnels offerts par le secteur privé dans le domaine de la réadaptation.[17] En 1990, un budget de 250 000 $ a été consacré au projet-pilote ainsi que des ressources humaines initiales correspondant à 1 1/3 ÉTP (équivalent temps plein). Des services de réadaptation devant s'adresser à 100 clients ont été fournis par cinq organisations du secteur privé de l'Ontario et de la Colombie-Britannique.[18] La sélection des clients pour ce projet de réadaptation s'est terminée en mars 1992. En tout, 77 clients ont participé au projet-pilote, et 27 d'entre eux ont suivi leur plan jusqu'à la fin et ont cessé de toucher des prestations, ce qui a donné un taux de réussite de 38 p. 100.[19]

Les économies que devrait permettre de réaliser la réadaptation de ces clients sont évaluées à 640 000 $ après trois ans, et elles devraient atteindre 4 800 000 $ d'ici à ce que les clients réadaptés atteignent l'âge de 65 ans (s'ils ne touchent pas de nouveau des prestations d'invalidité). Compte tenu du coût du projet (250 000 $), le projet-pilote présente un ratio coût- économies possible de 2,5 (dollars économisés par dollar investi) après trois ans et un ratio pouvant aller jusqu'à 19,0 d'ici à ce que les clients aient atteint l'âge de 65 ans.[20]

Projet national de réintégration professionnelle : En septembre 1991, le gouvernement fédéral a annoncé la mise en oeuvre de sa *Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées* (SNIPH). Un des éléments de ce programme était la prolongation du projet de réintégration du RPC pour une période de cinq ans, avec un engagement financier de 6 millions de dollars. Ce nouveau projet, qui s'inspirait de la première initiative de réadaptation, visait à assurer des services à 1 000 clients avant mars 1996. La mise en oeuvre du projet s'est avérée difficile, comme le montre la sélection des clients, qui n'a commencé qu'en avril 1993.

L'objectif convenu du PNRP est le suivant :[21] *"Désigner des prestataires de rentes d'invalidité du Régime de pensions du Canada qui résident au Canada et leur assurer les services de réadaptation nécessaires afin de leur permettre de réintégrer le marché du travail"*. En raison du caractère strict de la définition du terme «invalidité» dans le cadre du PPIRPC, l'objectif du PNRP est de permettre d'acquérir des compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail. Il n'est tenu compte des objectifs de carrière comme tels des participants que dans la mesure où ceux-ci cadrent avec les objectifs restreints du projet.

Dans le cadre du PNRP, les services sont offerts par l'entremise d'un réseau d'entrepreneurs en réadaptation qui se trouvent dans la plupart des provinces. Ces entrepreneurs ont été choisis au moyen de procédures officielles de passation de marchés de services et à la suite d'un processus d'invitations ouvertes à soumissionner. Les critères de sélection comprenaient notamment une bonne connaissance du projet de la part de l'entrepreneur, une aptitude à reconnaître les contraintes et les risques, une indication de leurs stratégies de communication et de compte rendu, une assurance de la qualité, des points forts sur le plan de l'organisation, une bonne réputation, de l'expérience et une compétence prouvée des employés-clés ainsi que des propositions concernant les coûts.

Ces consultants en réadaptation du secteur privé doivent assurer la gestion des cas de réadaptation, y compris l'évaluation des possibilités de réadaptation, l'élaboration d'un plan en collaboration avec le client et le soutien du client tout au long de sa réadaptation. Le personnel ministériel de l'administration centrale du RPC, à Ottawa, est responsable de la sélection des clients et de la surveillance du travail des entrepreneurs en réadaptation, y compris l'approbation des plans de

réadaptation et d'autres services. Le PNRP supporte le coût des services de réadaptation jusqu'à ce que les clients redeviennent en mesure d'occuper un emploi régulier ou jusqu'à ce qu'il devienne évident qu'ils ne pourront pas réintégrer le marché du travail.

2.2.2 Désignation de clients éventuels

En vertu du PNRP, des services de réadaptation ne sont assurés qu'aux prestataires de rentes d'invalidité du RPC qui sont jugés aptes à la réadaptation. Deux mécanismes sont prévus pour amorcer un examen des dossiers de clients en vue de leur participation au projet. Le premier se situe au niveau administratif, tandis que le deuxième est facultatif et est mis en oeuvre à l'initiative du prestataire.

Processus administratif de sélection : La sélection de la plupart des clients du PNRP commence par une présélection effectuée par les services de la Division de l'administration de l'invalidité (Évaluations initiales, Appels ou Réévaluation).[22] Les décideurs du PPIRPC ne sont pas tenus de faire une évaluation initiale de la capacité de réadaptation du prestataire. Il leur est plutôt demandé de retenir tous les dossiers qui satisfont à un certain nombre de critères et de lignes directrices établis par le PNRP. Les critères actuels sont les suivants :

- le prestataire doit être âgé de moins de 50 ans;
- il ne doit pas avoir touché de prestations en vertu des dispositions du projet de loi C-57;[23]
- il doit avoir un niveau d'éducation raisonnable ou des compétences polyvalentes;[24]
- son état de santé doit être stable;
- il ne doit pas se trouver en phase terminale d'une maladie.

Seule une partie des dossiers du PPIRPC sont donc transmis à l'Unité de réadaptation en vue d'une évaluation initiale des possibilités de réadaptation. Entre 1993 et 1996, quelque 20 000 dossiers ont été envoyés à des fins d'évaluation.

Une fois qu'un dossier est transmis à l'Unité de réadaptation, des données choisies concernant les clients sont entrées dans le système d'information de l'Unité (le système de gestion des cas de réadaptation) et le dossier est examiné par un chargé de cas ou par un évaluateur médical, ce qui constitue l'évaluation initiale de l'admissibilité. Au cours de cet examen initial, il est tenu compte de facteurs, comme le temps passé hors du marché du travail, la suite logique des antécédents professionnels, la polyvalence des compétences et la motivation démontrée, avant de procéder à une sélection préalable de candidats en vue d'un entretien téléphonique.

L'évaluateur du PNRP qui croit qu'un prestataire peut être un bon candidat pour la réadaptation professionnelle communique tout d'abord avec celui-ci par téléphone afin de lui expliquer le projet et le processus de réadaptation. Il recueille aussi d'autres renseignements au sujet de l'état de santé du client et pose d'autres questions se rattachant à la possibilité de réadaptation. Il est alors aussi demandé au prestataire s'il est intéressé par une évaluation plus poussée de son cas et s'il désire participer au projet.

S'il est reconnu que la réadaptation convient au prestataire et que celui-ci est prêt à faire l'objet d'évaluations plus poussées, un formulaire de consentement lui est envoyé afin que des renseignements puissent être transmis à des entrepreneurs (sous-traitants) en réadaptation. Lorsque le formulaire de consentement est retourné, un entrepreneur en réadaptation s'occupe du cas, et le dossier est confié à un chargé de cas du PNRP.

Ligne téléphonique sans frais d'interurbain : Les prestataires qui apprennent l'existence du projet et qui ont recours à la ligne téléphonique sans frais d'interurbain du PNRP peuvent eux-mêmes demander que des chargés de cas du Ministère procèdent à une évaluation initiale. Les prestataires qui appellent à ce numéro sans frais sont informés de l'existence du projet et leur capacité de réadaptation fait l'objet d'un examen. Le personnel du PNRP demande alors que lui soit remis le dossier du prestataire afin qu'il puisse déterminer si des services de réadaptation pourraient s'avérer efficaces.

2.2.3 Processus de réadaptation

Consultants en réadaptation : La décision initiale des responsables du PNRP de fournir des services de réadaptation par l'entremise d'un réseau d'organisations du secteur privé était fondée sur la nécessité de mettre en oeuvre rapidement un système national de prestation de services. Les entrepreneurs en réadaptation participant au projet ont été choisis selon des procédures officielles de passation de marchés de services, à la suite d'une demande de propositions. À l'heure actuelle, il y a six consultants en Ontario, deux en Colombie-Britannique et un en Alberta, au Manitoba et dans les Maritimes.

Ces entrepreneurs en réadaptation doivent assurer un vaste éventail de services, comme l'évaluation des besoins des clients et de leur capacité de réadaptation, l'élaboration de plans de réadaptation acceptables à la fois pour les clients et les responsables du projet, la surveillance des progrès réalisés par les clients qui reçoivent des services de réadaptation ainsi que de l'orientation et de l'aide pour les clients qui cherchent un emploi. Le travail de ces consultants fait l'objet d'une surveillance de la part du personnel du PNRP, qui travaille de concert avec eux tout au long du processus de réadaptation..

Dans les trente jours suivant la sélection, le consultant en réadaptation doit faire une évaluation détaillée de la situation du client ainsi que des recommandations en ce qui concerne la poursuite du plan de réadaptation. Cette évaluation comporte une rencontre directe d'une durée moyenne de deux à trois heures avec le client, ce qui permet de faire le point sur son état de santé, sur la polyvalence de ses compétences, sur sa situation personnelle et sur ses motivations. Elle comporte aussi des rencontres avec les médecins traitants et des anciens employeurs (s'il y a lieu). Un rapport complet est préparé à l'intention du chargé de cas ministériel du PNRP.

S'il est décidé que le client devrait recevoir des services de réadaptation professionnelle, le consultant élabore un plan en collaboration avec le client. Ce plan de réadaptation énonce tous les services devant être fournis au client et présente une estimation des coûts et des délais d'exécution. Il doit être approuvé par le chargé de cas du PNRP avant que ne soient amorcés les services de réadaptation. Les services offerts en vertu du projet sont variés et les autorisations sont données de façon ponctuelle. Les services peuvent comprendre, entre autres, des cours d'éducation aux adultes (niveau secondaire), des cours de recyclage accéléré ou en cours d'emploi, des programmes d'éducation systématique, du conditionnement physique et la fourniture d'appareils et accessoires fonctionnels.

Pendant que les clients du PNRP poursuivent leur réadaptation, les consultants doivent surveiller les progrès réalisés et en rendre compte aux chargés de cas. Si les progrès sont insuffisants en raison de l'état de santé du client ou d'un manque de motivation, le chargé de cas peut mettre fin n'importe quand à la réadaptation. Le client peut alors continuer de toucher des prestations du RPC, ou son dossier et son admissibilité peuvent être réévalués.

Par ailleurs, si le plan de réadaptation est suivi avec succès, une période de recherche d'emploi d'une

durée de trois mois est accordée et le client continue de toucher des prestations d'invalidité du RPC. Il est laissé à la discrétion du chargé de cas de prolonger ou non cette période de recherche d'emploi, mais il doit être mis fin aux prestations après une période raisonnable, que le client occupe ou non de nouveau un emploi régulier.

2.3 Profil des clients du PNRP

Le sondage mené auprès des clients dans le cadre de l'évaluation a permis d'obtenir un profil des participants au PNRP. La présente partie décrit les caractéristiques générales des clients du projet et comprend des comparaisons avec l'ensemble des prestataires. Ces comparaisons s'inspirent des données d'un sondage mené en 1995 par Statistique Canada auprès de 3 600 prestataires de rentes d'invalidité du RPC.

Vue d'ensemble : Les clients du PNRP sont en grande partie des hommes âgés de 30 à 49 ans, et la plupart des clients résident dans des centres urbains de tailles diverses. La majorité des participants au projet ont au moins terminé certaines études postsecondaires. Les problèmes médicaux les plus souvent mentionnés par les clients du PNRP sont les problèmes de dos et d'articulations, suivis des maladies psychiatriques et de la dépression et des problèmes cardio-vasculaires et de haute tension artérielle.

Il a été demandé aux répondants d'évaluer leurs possibilités de reprendre éventuellement un emploi régulier si de bons services de réadaptation professionnelle leur étaient fournis. Dans l'ensemble, la proportion de clients ayant fait mention de bonnes possibilités de réintégrer le marché du travail a été assez faible, c'est-à-dire d'environ 30 p. 100 des répondants. À peu près la moitié des répondants au sondage du PNRP ont fait mention de faibles possibilités de réintégrer le marché du travail. Cela indique que les clients croyaient qu'ils avaient un grand besoin de services de réadaptation et qu'un des aspects les plus difficiles d'un plan de réadaptation peut être d'inciter le client à avoir confiance aux services de réadaptation.

Comparaisons : Selon les résultats du sondage, les hommes sont quelque peu surreprésentés parmi les clients du PNRP, comparativement à l'ensemble des prestataires du PPIRPC. La différence est faible, mais elle indique néanmoins que certains critères de sélection tiennent davantage compte de facteurs (comme les études et l'expérience de travail) auxquels les hommes auraient depuis toujours été un peu plus en mesure de satisfaire.

Il n'est pas étonnant que l'âge constitue de loin la différence la plus importante entre les clients du PNRP et l'ensemble des prestataires de rentes d'invalidité du RPC, les clients du PNRP étant dans l'ensemble beaucoup plus jeunes. Comme nous l'avons indiqué précédemment, l'âge est un des critères de présélection lorsqu'il s'agit de confier des dossiers au PNRP. Les personnes âgées de plus de 50 ans représentent environ 16 p. 100 des répondants au sondage, même si les prestataires du PPIRPC faisant partie de ce groupe d'âge ne font généralement pas l'objet d'évaluations à des fins de réadaptation professionnelle.

Tableau 1
Profil des répondants du PNRP

	Clients du PNRP (n=448)	Prestataires du PPIRPC (n=3,622)

Sexe		
Hommes	64,5%	57.6%
Femmes	35,5%	42,4%
Âge		
Entre 20 et 29 ans	6.1%	1,0%
Entre 30 et 39 ans	39.6%	8,4%
Entre 40 et 49 ans	38,7%	19,1%
Plus de 50 ans	15,7%	71,5%
Population du lieu de résidence		
Région rurale ou de moins de 1 000 hab.	10,5%	21,0%
De 1 000 à 29 999 hab.	26,7%	21,6%
De 30 000 à 99 999 hab.	22,8%	16,1%
De 100 000 à 499 999 hab.	22,3%	21,4%
500 000 hab. et plus	17,7%	19,9%
Niveau d'éducation le plus élevé		
Pas d'études institutionnelles	0,7%	1,0%
Études primaires	5,0%	26,9%
Études secondaires	42,2%	49,8%
Certaines études postsecondaires	16,5%	5,7%
Études postsecondaires	28,4%	9,2%
Études universitaires	7,2%	7,4%
Type d'invalidité		
Problèmes de dos/d'articulations	44,3%	53.9%
Maladies cardiaques/haute tension artér.	14,8%	30,4%

Diabète	7,7%	8,2%
Maladie psychiatrique/dépression	17,8%	19,8%
Surdité/cécité	10,5%	6.8%
Système nerveux	8,7%	11,0%
Cancer	3,0%	5,0%
Infections/système immunitaire	4,4%	3,6%
Allergies	4,0%	10,9%
Maladies pulmonaires	2,6%	6.2%
Blessures à la colonne vertébrale	11,9%	12,2%
Alcoolisme/toxicomanie	0,9%	1,0%
Autres (voir annexe d)	37,5%	25,4%
Possibilités de retour au travail, selon l'intéressé		
Bonnes	30,2%	---
Moyennes	19,9%	---
Faibles	49,9%	---
Nbre moyen d'années de prestations du RPC	4,0 *	4,9
Prestation mensuelle moyenne du RPC	728,5$	---

*Ne comprend que les répondants qui touchent encore des prestations du RPC (n=356).

Cette caractéristique reflète en partie un projet spécial mis en oeuvre en 1995 au sein de l'Unité de réadaptation afin de déterminer la possibilité d'élargir la portée du processus administratif de sélection de façon à intégrer les personnes âgées de plus de 50 ans. À la suite de ce projet, trente-trois clients âgés de plus de 50 ans ont participé au projet. D'autres clients peuvent avoir atteint l'âge de 50 ans après leur adhésion au projet ou peuvent avoir eux-mêmes demandé d'y participer.

Un moins grand nombre de clients proviennent de petites villes ou de régions rurales que chez l'ensemble des prestataires de rentes d'invalidité du RPC. Bien qu'il ne s'agisse pas expressément d'un critère de sélection, on a reconnu qu'il a été tenu compte du lieu de résidence ou de la taille de la région urbaine des prestataires lors des entrevues avec le personnel du PNRP afin de déterminer si les personnes devaient être admissibles à des services de réadaptation professionnelle. Les motifs invoqués par le personnel du PNRP sont essentiellement l'accès à des emplois» et l'accessibilité des

services de recyclage professionnel. En effet, les régions rurales et les petites villes offrent généralement moins de perspectives d'emploi (surtout pour les personnes ayant un handicap ou une invalidité) et de services.

Le niveau d'éducation entre les personnes faisant partie des deux groupes est aussi fort différent, ce qui cadre encore une fois avec les critères de sélection. La majorité des répondants participant au PNRP ont fait au moins certaines études postsecondaires, comparativement à environ le tiers seulement de tous les prestataires de rentes d'invalidité du RPC, comme l'indiquait le sondage réalisé en 1995 par Statistique Canada. Ces données indiquent qu'il a grandement été tenu compte du niveau d'éducation dans le processus de sélection des clients..

Enfin, les clients du PNRP ont, dans l'ensemble, fait mention des mêmes types de problèmes de santé que les autres prestataires du RPC. Les répondants qui ont participé au projet ont toutefois été moins nombreux à faire mention de problèmes de dos et d'articulations et de troubles cardiovasculaires et de haute tension artérielle. La similitude d'ensemble que présentaient les problèmes de santé chez les membres des deux groupes indique que l'accès au projet n'a pas été restreint à des types bien précis de cas d'invalidité.

Prestations d'invalidité du RPC : Les répondants participant au PNRP touchaient en moyenne des prestations du RPC depuis 4 ans (ce qui ne comprend pas les clients qui ne touchent plus de prestations du RPC). Ce chiffre n'est que très légèrement inférieur à la durée moyenne des prestations de l'ensemble des prestataires de rentes d'invalidité du RPC (4,9 ans), ce qui est étonnant, compte tenu de l'avantage au plan théorique -- souvent mentionné dans la documentation -- d'une réadaptation suivant de près le début de l'invalidité.

Par ailleurs, la comparaison avec la durée des prestations d'invalidité du RPC permet de constater un écart d'âge entre les deux groupes, les clients du PNRP étant plus jeunes en raison des critères de sélection. La prestation mensuelle moyenne touchée par un client du PNRP est d'environ 730 $ par mois. Ce montant comprend, s'il y a lieu, la partie de la prestation fournie pour les enfants à charge.[25]

TABLE DES MATIÈRES

3.0 Rendement du PNRP

3.1 Motif d'une fonction de réadaptation

3.1.1 Économies éventuelles

Constatations : Les données indiquent que la réadaptation d'un nombre, même minime, de prestataires de rentes d'invalidité du RPC peut donner lieu à des économies importantes pour le RPC. Cette situation pourrait justifier l'adoption d'une fonction permanente de réadaptation au sein du RPC, même si, de façon générale, la possibilité de réadaptation professionnelle chez les prestataires du RPC était très faible.

Le coût du programme de prestations d'invalidité du RPC a connu une brusque hausse au cours des six dernières années, à la suite de l'augmentation des subventions pour l'invalidité et de la diminution du taux de prestataires cessant de toucher des prestations. Cette situation a entraîné un lourd fardeau pour le fonds du RPC, la composante invalidité représentant une part plus importante des dépenses totales du RPC.[26] Les gestionnaires du RPC ont alors dû envisager diverses options afin de réduire les coûts du programme, y compris l'attribution d'une plus grande importance à la réadaptation professionnelle.

Les données indiquent qu'un bon programme de réadaptation professionnelle peut s'avérer un moyen efficace de contrôler les coûts. La réadaptation, ne serait-ce que d'une faible proportion des prestataires du RPC (surtout les plus jeunes d'entre eux), peut permettre de réaliser des économies importantes. Les résultats du sondage révèlent que la pension annuelle moyenne versée aux clients du PNRP se situe aux alentours de 8 760 $. Par conséquent, les économies réalisées grâce à la réadaptation d'un client âgé de 45 ans peuvent totaliser 175 200 $ entre le moment du retrait du PPIRPC et la retraite.

Selon les données concernant le PNRP, la réadaptation des clients du projet qui, jusqu'ici, ont suivi leur plan jusqu'à la fin pourrait permettre de réaliser des économies directes totalisant jusqu'à 30 millions de dollars, si lesdits clients ne redeviennent pas invalides. Les économies indirectes, comme une moins grande dépendance à l'égard d'autres prestations, un impôt sur le revenu accru et des cotisations supplémentaires au RPC, rendent encore plus rentable la réintégration du marché du travail. Il n'est donc pas étonnant que les responsables de nombreux programmes d'assurance-invalidité publique (AIP) du monde entier ainsi que des assureurs du secteur privé aient, au cours des dernières années, réorienté leurs programmes de façon à attribuer une plus grande importance à la réadaptation professionnelle.

3.1.2 Gestion du nombre de prestataires

Constatations : La réadaptation professionnelle constitue un instrument important pour la gestion du nombre de prestataires. En effet, les travaux de recherche démontrent que de nombreux prestataires ont besoin de soutien pour réintégrer le marché du travail et pour vaincre leur dépendance à long terme à l'assurance-invalidité publique.

Il ne peut être mis fin aux prestations d'invalidité du RPC que pour une des raisons qui suivent : (i) le prestataire a atteint l'âge de 65 ans; (ii) le prestataire est décédé; (iii) le prestataire redevient en mesure d'occuper un emploi régulier. Comme nous l'avons déjà indiqué, le taux de réintégration du marché du travail a toujours été faible chez les prestataires de rentes d'invalidité du RPC, le taux annuel moyen se situant aux alentours de 1 p. 100 pour l'ensemble des prestataires.

Au cours des dernières années, les travaux des responsables du PPIRPC dans le secteur de la gestion du nombre de prestataires été orientés de plus en plus vers la réévaluation de l'admissibilité et la réadaptation professionnelle. Selon les travaux de recherche, la réévaluation de l'admissibilité constitue un moyen utile de contrôler le nombre de prestataires d'AIP. Les effets de cette réévaluation peuvent toutefois être neutralisés considérablement par le retour éventuel d'un grand nombre de prestataires, après que ceux-ci aient présenté une nouvelle demande de prestations de l'État.[27] Cette situation laisse entrevoir la nécessité de mettre en oeuvre d'autres initiatives visant à aider les prestataires de rentes d'invalidité à réintégrer le marché du travail et à réduire leur dépendance à long terme à l'AIP. Cet objectif indique aussi qu'il est nécessaire d'évaluer les répercussions des mesures de

réadaptation, non seulement sur les placements professionnels effectués, mais aussi sur les emplois pouvant être conservés (il est souvent mentionné que les travailleurs souffrant d'une invalidité ou d'un handicap sont parmi les premiers à être touchés par de longues périodes de chômage).

3.1.3 Possibilités de réadaptation des prestataires de rentes d'invalidité du RPC

Constatations : Tout semble indiquer que les possibilités de réadaptation des prestataires de rentes d'invalidité du RPC peuvent être plus grandes que ce qu'a permis de constater jusqu'ici le PNRP. Il semble que la portée du PNRP pourrait être élargie, mais cela nécessiterait l'étude de nouvelles options pour la prestation de services de réadaptation.

Voici une question critique lorsqu'il s'agit d'examiner le motif d'une fonction de réadaptation dans le cadre du RPC : Le nombre de prestataires de rentes d'invalidité du RPC qui pourraient tirer profit de services de réadaptation professionnelle est-il assez élevé pour justifier l'adoption de cette fonction à titre de mesure servant à contrôler les coûts? Si oui, combien y a-t-il de prestataires? Il s'agit de questions auxquelles il faut répondre afin de bien planifier le programme.

Expérience du PNRP : L'expérience du PNRP jusqu'ici pourrait laisser supposer une assez faible possibilité de réadaptation chez les prestataires de rentes d'invalidité du RPC. Selon les statistiques concernant le projet, quelque 19 225 dossiers ont été reçus et examinés par les chargés de cas et les évaluateurs médicaux de l'Unité de réadaptation au cours des trois années qu'a duré le projet. De ces dossiers, environ 3,2 p. 100 seulement ont été confiés à des consultants en réadaptation.[28]

Le processus de présélection ayant fait diminuer considérablement le nombre de dossiers «contre-indiqués» examinés par le personnel du PNRP, la possibilité réelle de réadaptation en vertu de la structure actuelle du projet semble inférieure à 5 p. 100, et peut-être seulement de 1 à 2 p. 100 pour les prestataires âgés de 20 à 49 ans. Il convient toutefois de faire remarquer que ce faible nombre peut dénoter davantage les caractéristiques du projet (comme la participation volontaire au PNRP ou la capacité de l'organisation) que les possibilités réelles de réadaptation des prestataires de rentes d'invalidité du RPC.

Tout compte fait, il reste à se demander si les possibilités maximales de réadaptation offertes par le PNRP ont été atteintes chez les prestataires du RPC ou si un élargissement de la portée du projet lui conférant le titre de fonction permanente dans le cadre du PPIRPC pourrait être profitable.

Documentation : Aucune étude interne approfondie des possibilités de réadaptation professionnelle des prestataires de rentes d'invalidité du RPC n'a été réalisée jusqu'ici, à l'exception d'une étude effectuée en 1989 en vue de faire des recommandations au sujet d'un moyen rentable de désigner les prestataires présentant une grande capacité de réadaptation.[29] Il s'agissait toutefois d'une étude de nature méthodologique qui ne comportait pas d'évaluation directe de la proportion de prestataires qui pourraient tirer profit de mesures de réadaptation professionnelle pour occuper de nouveau un emploi régulier. Selon des estimations faites à l'interne, de 15 à 25 p. 100 des prestataires âgés de moins de 55 ans présentent de bonnes possibilités de réadaptation, mais ces chiffres ne semblent pas fondés sur des preuves tangibles.[30]

Un autre élément indiquant les possibilités de réadaptation des prestataires du RPC est le sondage réalisé en 1995 par Statistique Canada auprès de prestataires de rentes d'invalidité du RPC.[31] Quelque

31 p. 100 de l'ensemble des répondants ont indiqué qu'ils pourraient éventuellement être en mesure de travailler de nouveau ou qu'ils pouvaient effectuer certains travaux, mais que des restrictions se situaient au niveau du type ou de la charge de travail. Il est possible qu'une proportion importante de ces personnes puissent tirer profit de mesures de réadaptation professionnelle et soient en mesure d'occuper de nouveau un emploi régulier. De plus, quelque 24 p. 100 des répondants qui n'avaient pas auparavant reçu de services de réadaptation professionnelle pendant qu'ils touchaient des prestations du RPC ont fait part de leur intérêt pour de tels programmes. Une analyse connexe pour l'évaluation du PPIRPC a révélé qu'environ 10 p. 100 des prestataires de rentes d'invalidité du RPC pourraient être en mesure d'occuper un emploi à plein temps.[32]

Évolution de la notion d'invalidité : La possibilité de réadaptation est liée jusqu'à un certain point à l'évolution de la notion d'invalidité et à des questions de rentabilité. La notion d'invalidité a beaucoup changé au cours des ans, et les spécialistes en réadaptation sont maintenant nombreux à admettre que l'invalidité constitue rarement un obstacle total à l'emploi. Dans cette optique contemporaine et avec des ressources suffisantes, la plupart des personnes invalides pourraient occuper certains types d'emplois. Il s'agirait de modifier certaines structures dans les lieux de travail, de leur permettre de travailler à temps partiel ou de les recycler vers d'autres types d'emplois. Certains programmes de réadaptation ont permis de constater que même des personnes souffrant de très graves handicaps peuvent réintégrer le marché du travail si un bon soutien leur est accordé.[33]

Pour cette raison, la possibilité de réadaptation des prestataires du PPIRPC peut être avant tout une question de rentabilité. Autrement dit, la question primordiale consiste à déterminer dans quelle mesure il convient de consacrer des ressources du RPC à du soutien en vue d'aider les prestataires à réintégrer le marché du travail. Étant donné que les services de réadaptation actuels du PPIRPC sont considérés principalement comme un moyen de contrôler les coûts (tout en tentant d'atteindre d'autres objectifs, comme le développement social), la possibilité de réadaptation doit correspondre, selon la théorie économique, au nombre optimal de prestataires qui peuvent réintégrer le marché du travail à un coût inférieur à la valeur totale de leurs pensions d'invalidité (tout en tenant compte des coûts reliés aux cas de réadaptation qui s'avèrent des échecs et de la possibilité que certaines personnes reçoivent éventuellement de nouveau des prestations). Les données concernant les coûts de la réadaptation pour le PNRP (voir la partie 3.8) indiquent que ce niveau n'a pas encore été atteint.

Entrevues avec des intervenants : Ce point est appuyé par *la majorité des intervenants interrogés dans le cadre de l'évaluation, qui croyaient que le PNRP n'avait pas permis de réadapter tous les prestataires du PPIRPC qui auraient pu l'être.* Selon ce qu'il a été indiqué, bien que le processus de sélection des clients ait visé la «crème de la crème», l'incertitude au sujet de l'avenir du projet a parfois nécessité une orientation des efforts vers les prestataires du PPIRPC qui pouvaient profiter d'une réadaptation à court terme (de 6 à 12 mois), par opposition aux clients dont les besoins se situaient à plus long terme. À cet égard, même les économies réalisées grâce au programme peuvent être inférieures à ce qu'elles auraient pu être.

3.1.4 Réglementation sur le RPC

Constatations : La réglementation sur le RPC appuie la réadaptation professionnelle et autorise les responsables du programme à exiger que les prestataires fassent des efforts raisonnables pour réintégrer le marché du travail.

La réglementation sur le RPC prescrit ce qui suit : "lorsque le Directeur est d'avis qu'une personne qui a été jugée invalide au sens de la Loi peut, sur le plan professionnel, tirer profit de mesures raisonnables de réadaptation, il peut, de temps à autre, exiger que cette personne participe à de telles mesures de réadaptation, selon ses prescriptions".[34]

In 1987, les responsables du RPC ont fait l'objet de critiques de la part du vérificateur général pour ne pas avoir mis en application cette partie de la réglementation.[35] Étant prouvé qu'il existe certaines possibilités de réadaptation chez les prestataires du RPC, il se peut que la législation prescrive le maintien d'une fonction de réadaptation dans le cadre du programme d'invalidité du RPC.

3.1.5 Objectifs concernant le développement social

Constatations : Un vaste éventail de données indiquent que la réadaptation des clients du PPIRPC peut permettre d'atteindre d'importants objectifs concernant le développement social pour les particuliers et pour le gouvernement.

La réadaptation et l'emploi engendrent un meilleur développement social pour les particuliers, développement qui se traduit par de meilleurs revenus, une confiance en soi et une participation sur le plan social. Cette situation est ressortie notamment au cours des entrevues réalisées auprès des intervenants dans le cadre de l'évaluation du PPIRPC, où des représentants de groupes de défense des droits des personnes handicapées ont indiqué que le changement le plus important devant être apporté au programme est la création d'un cadre pour le réemploi et la réintégration à la société des prestataires de rentes d'invalidité du RPC.[36] Il est question de ces types de répercussions plus loin dans le rapport (parties 4.2 et 4.3), notamment dans le vaste éventail de répercussions connexes du PNRP dont ont fait mention certains répondants au sondage sur des points comme l'estime de soi et l'amélioration générale de la qualité de vie.

Par ailleurs, les avantages de nature générale que comporte la réadaptation sur le plan du développement social cadrent avec les objectifs de principe fédéraux dans ce secteur, ce qui paraît notamment dans la *Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées*.

3.1.6 Conclusion

Les données examinées dans le cadre de la présente évaluation appuient l'adoption d'une fonction de réadaptation comme élément du programme de prestations d'invalidité du RPC. Il convient toutefois de noter qu'en vertu de la structure actuelle du projet, la portée du programme de réadaptation pourrait être quelque peu élargie, mais qu'une restructuration du programme pourrait offrir de plus grandes possibilités. Il est question de certaines options à la partie 5. On croit que la portée du PNRP actuel pourrait être élargie quelque peu, mais que le projet demeurerait alors un très petit élément du PPIRPC.

La présente évaluation souligne la nécessité d'envisager de nouvelles options en vue d'améliorer le fonctionnement du PNRP ou de futures initiatives de réadaptation dans le cadre du programme d'invalidité du RPC. Il se peut que le PNRP n'ait pas permis de voir les vraies possibilités de réadaptation professionnelle offertes par le PPIRPC et qu'il faille envisager diverses nouvelles approches afin de sélectionner à l'avenir le maximum de bons candidats.

Il semble donc y avoir lieu d'élargir la fonction de réadaptation au sein d'un programme et d'un

contexte modifiés. Il se peut toutefois que la question du manque de preuves tangibles au sujet du niveau optimal de réadaptation professionnelle au sein du PPIRPC doive être réglée éventuellement afin d'assurer une bonne orientation pour la planification du programme. Cette préoccupation pourrait être en grande partie réglée en élaborant un programme de recherche très précis dans le cadre des futurs travaux reliés à la réadaptation professionnelle, comme l'explique la partie 5 du présent rapport.

3.2 Processus de sélection des clients

Un des éléments essentiels d'un bon programme de réadaptation est une méthode convenable et rentable de désigner les prestataires qui peuvent tirer profit de services de réadaptation professionnelle. Une telle méthode comporte ordinairement plusieurs étapes, et l'examen devient de plus en plus poussé afin de déterminer la possibilité de réadaptation d'un client avant que des services ne soient fournis et que des sommes importantes ne soient déboursées.

3.2.1 Mise en rapport de bons candidats

Constatations : Le processus actuel de sélection des clients a, en général, donné lieu à de bonnes mises en rapport avec des consultants en réadaptation, comme l'ont indiqué les entrevues avec des intervenants et les données concernant le projet. Un autre indice est que parmi les répondants au sondage, les clients du PNRP ont présenté une capacité de réadaptation beaucoup plus grande que les non-participants et beaucoup moins de restrictions pour les activités ainsi qu'un moins grand besoin d'aide pour la vie quotidienne.

Système de mise en rapport : Les consultants en réadaptation ont remarqué que les clients qui leur ont été confiés par les responsables du PNRP étaient généralement de bons candidats pour la réadaptation. Dans la plupart des cas, il a été jugé que les possibilités de réintégration du marché du travail étaient réelles, peu importe la gravité de l'invalidité. Les consultants ont aussi remarqué que les clients du PNRP étaient habituellement plus motivés que les autres clients.

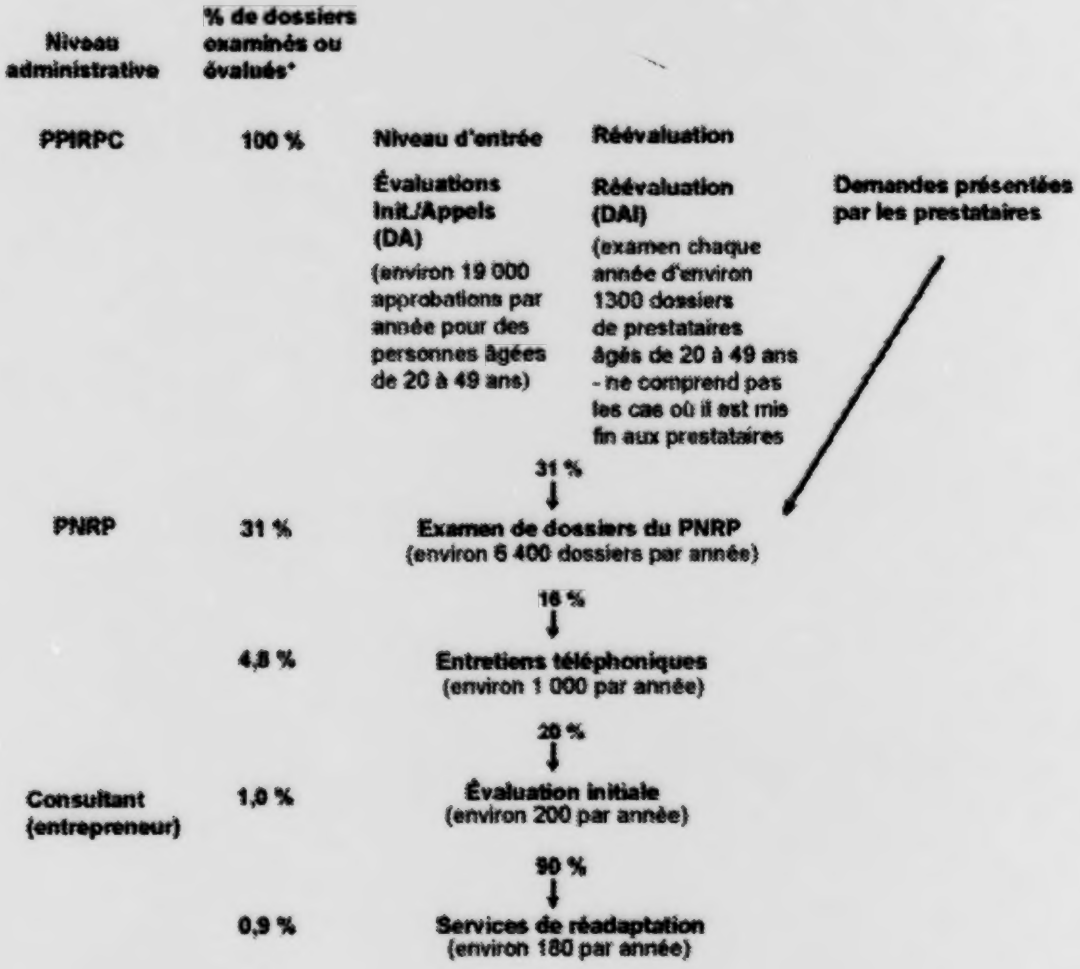
Cette constatation est appuyée par les données concernant le programme, selon lesquelles quelque 10 p. 100 seulement des personnes mises en rapport par des employés du PNRP ont été jugées inaptes à la réadaptation professionnelle après une évaluation initiale effectuée par un consultant en réadaptation.[37] Étant donné que l'évaluation initiale effectuée par les consultants en réadaptation est beaucoup plus poussée que les entretiens téléphoniques effectués par le personnel du PNRP, il semble inévitable qu'une petite proportion des clients soient jugés «inaptes».

Une autre indication de l'efficacité des mises en rapport avec des consultants en réadaptation est le taux général de réussite du projet. Selon les données concernant le projet, environ 41 p. 100 des clients du PNRP ont suivi jusqu'à la fin leur plan de réadaptation entre 1993 et 1996. Bien que nous ne disposions pas de données directement comparables concernant d'autres programmes, les renseignements provenant des entrevues avec des intervenants indiquent que ce taux se compare avantageusement à ceux d'autres programmes, compte tenu de la nature «grave» et «prolongée» de l'invalidité des clients du PNRP.

Résultats du sondage : Bien qu'il ne s'agisse que d'indications, les données du sondage montrent aussi que la capacité de réadaptation est beaucoup plus grande chez les clients du PNRP que chez les autres prestataires de rentes d'invalidité du RPC. Le tableau 2 présente des comparaisons portant sur un certain nombre d'indicateurs qui s'appliquent aux clients du PNRP et à des prestataires du RPC qui

n'ont pas été Tableau 3

Tableau 3
Processus de sélection des clients



* Prestataires âgés de 20 à 49 ans

Tableau 5

Tableau 5
Capacité de travail résiduelle des prestataires du PPIRPC

	Durée des prestations du RPC (n=3 622)			
	< 2 ans	2-5 ans	6-9 ans	> 9 ans

Capacité de travail				
Incapable de travailler maintenant et à l'avenir	62,1%	68,5%	76,0%	76,9%
Incapacité de travailler, mais le pourrait éventuellement	17,9%	10,8%	7,6%	4,6%
Capacité d'effectuer certains types de travaux	20,0%	20,6%	16,4%	18,5%
N.B Données provenant du sondage effectué en 1995 par statistique canada auprès de prestataires de rentes d'invalidité du RPC.				

rémunéré ou l'ont fait plus récemment. Le fait de ne pas toucher d'autres prestations de l'État a aussi été considéré comme un facteur prévisionnel important en raison de la dépendance à l'égard de l'aide publique qui se crée chez les personnes qui reçoivent des prestations provenant de plusieurs sources et de la plus grande insécurité financière qu'elles éprouvent. L'obtention de prestations provenant de compagnies d'AILD ou de CAT pourrait toutefois signifier que des liens plus étroits sont noués avec un ancien employeur, ce qui accroît les possibilités de retour au travail.

Bien qu'il n'ait fait l'objet que de peu de travaux de recherche inductive, le concept de compétences polyvalentes est également bien établi dans le domaine de la réadaptation professionnelle. La polyvalence des compétences se rattache à l'aptitude à passer «d'un emploi à un autre dans un domaine de travail apparenté ou différent lorsque les compétences et les connaissances acquises dans le cadre du premier emploi peuvent être appliquées au deuxième emploi sans qu'il ne soit nécessaire de recevoir une formation poussée».[44] L'évaluation de la polyvalence des compétences constitue un élément essentiel du processus de réadaptation professionnelle.

Enfin, il a été indiqué que l'état de santé peut parfois constituer un obstacle particulièrement important pour la réadaptation. Les maladies mentionnées ont été la fatigue chronique, les douleurs chroniques, la fibromyalgie et les troubles mentaux graves.

3.3.3 RÉSULTATS DU SONDAGE

Constatations : Les résultats du sondage ont révélé qu'il existe une corrélation importante entre la réussite des plans de réadaptation des clients du PNRP et des facteurs, comme les suivants : (i) des restrictions moins nombreuses et moins graves pour les activités et un moins grand besoin d'aide pour la vie quotidienne; (ii) des tentatives en vue de trouver de l'emploi pendant que la personne touche des prestations; (ii) l'absence de prestations pour enfants à charge; (iv) l'indication de possibilités de réadaptation.

Analyse descriptive : Une analyse descriptive a été effectuée afin de relever des facteurs reliés à la réussite de la participation au PNRP. Cette analyse est fondée sur un certain nombre de tableaux croisés qui comparent les cas de clients dont le plan de réadaptation s'est avéré une réussite avec les cas de clients pour lesquels la réadaptation a été un échec. Les résultats comme tels indiquent bien quels facteurs ont permis aux clients du PNRP de participer avec succès au projet. [45] Les résultats se

trouvent dans le tableau 8.

Tableau 8
Éléments de corrélation d'une réadaptation réussie

	Participation terminée (n=92)	Dossier classé (n=164)
ÂGE		
Moins de 35 ans	23,3%	21,3%
Entre 35 et 49 ans	62,2%	60,4%
Plus de 50 ans	14,4%	18,3%
Sexe		
Masculin	64,8%	59,3%
Féminin	35,2%	40,7%
Population du lieu de résidence		
Région rurale ou petit centre urbain	55,6%	59,7%
Grand centre urbain	44,4%	40,3%
Niveau d'éducation le plus élevé		
Pas d'études postsecondaires	52,7%	46,0%
Certaines études postsecondaires	47,3%	54,0%
Revenu avant l'invalidité		
Moins de 25 000 $	39,7%	50,4%
25 000 $ ou plus	60,3%	49,6%
Nombre d'années hors du marché du travail		
Moins de 5 ans	34,8%	30,5%
5 ans ou plus	65,2%	69,5%
Prestation mensuelle totale du RPC		
Moins de 700 $	47,6%	45,6%

700 $ ou plus	52,4%	54,4%
Prestations pour enfants à charge*		
Oui	30,0%	43,0%
Non	70,0%	57,0%
Recherche d'emploi depuis le début des prestations*		
Oui	55,7%	40,1%
Non	44,3%	59,9%
Trav. à temps part. ou occas. pendant la pér. de prest.		
Oui	21,1%	13,7%
Non	78,9%	86,3%
Mention de la possibilité de retourner au travail *		
Forte possibilité	36,8%	17,3%
Possibilité moyenne	28,1%	16,0%
Faible possibilité	35,1%	66,7%
Nombre d'obstacles à l'emploi signalés		
2 obstacles ou moins à l'emploi	78,3%	67,7%
3 obstacles ou plus à l'emploi	21,7%	32,3%
Nombre de restrictions d'activités/besoins d'aide*		
Peu de restrictions/besoins	43,5%	11,0%
Plusieurs restrictions/besoins	33,7%	46,3%
Nombreuses restrictions/nombreux besoins	22,8%	42,7%

*Signification statistique à un taux de 0,05.

Dans cette première analyse, seulement quatre des treize indicateurs du sondage mené auprès de clients du PNRP étaient en corrélation avec une participation réussie au projet. Le premier de ces facteurs était l'obtention de prestations pour enfants à charge.

Les clients ayant participé avec succès au PNRP étaient beaucoup moins susceptibles de toucher ces

prestations que ceux ayant échoué. Cette constatation peut être interprétée des deux façons suivantes : (i) l'obtention de prestations pour enfants à charge pourrait constituer une contre-incitation de nature financière; (ii) des obligations familiales peuvent obliger certains clients du PNRP à se retirer du projet avant d'avoir suivi jusqu'à la fin leur plan de réadaptation.

Un autre indicateur présentant une corrélation avec la réussite avait trait aux tentatives de trouver un emploi de la part des répondants au sondage pendant qu'ils touchaient des prestations du PPIRPC. Les clients du PNRP ayant terminé leur programme de réadaptation étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir tenté de trouver de l'emploi avant leur participation au projet que les clients dont la réadaptation s'était avérée un échec. Cette constatation est intéressante car il s'agit d'un facteur «objectif» en grande partie lié à la motivation, et les données y afférentes peuvent être recueillies assez facilement.

Le troisième facteur en corrélation avec une réadaptation réussie était la mention par les clients de leur capacité de réintégrer le marché du travail. La dernière variable présentant une corrélation était un indicateur relié au nombre et à la portée des restrictions signalées pour les activités ainsi qu'au nombre de mentions d'un besoin d'aide faites par les répondants au sondage. Cet indicateur présentait une corrélation importante, car les clients ayant terminé leur programme de réadaptation étaient beaucoup plus susceptibles d'éprouver des restrictions moindres que les clients dont le programme de réadaptation s'était avéré un échec (écart de 33 p. 100).

Autres facteurs : Un certain nombre de facteurs que la documentation associe à la réussite de la réadaptation professionnelle (âge, éducation, durée de la période passée hors du marché du travail, etc.) n'étaient apparemment pas en corrélation avec une participation réussie au PNRP, selon ce simple aperçu des résultats du sondage. Deux facteurs pourraient expliquer ces résultats. Tout d'abord, il semble fort probable que les critères de sélection du programme aient été établis de façon à bien tenir compte de ces caractéristiques, ce qui a réduit considérablement leurs répercussions pour l'analyse susmentionnée. Cette explication semble particulièrement plausible compte tenu des critères de sélection indiqués pour le projet. La deuxième explication se rattache aux limites que présentent les statistiques relatives à cette étude, en particulier le petit nombre de clients qui, au moment du sondage, avaient terminé leur participation au projet (qui ne touchaient plus de prestations du PPIRPC ou dont le dossier était classé).[46]

Analyse de régression : Afin de fournir plus d'information sur la question, une analyse de régression multiple a été réalisée en vue de relever des indicateurs prévisionnels pour *la réussite du retour au travail* chez les prestataires de rentes d'invalidité du RPC qui ont répondu au sondage. Il a été tenu compte des réponses de tous les répondants (y compris ceux faisant partie du groupe témoin). Les variables utilisées pour prévoir le retour au travail comprenaient notamment la participation au PNRP (c.-à-d. les clients du PNRP ou les membres du groupe témoin), l'âge, le sexe, le niveau d'éducation, la durée des prestations d'invalidité du RPC, l'obtention de prestations pour enfants à charge, le niveau de revenu avant l'invalidité, les restrictions touchant les activités, les besoins d'aide ainsi que l'obtention d'autres prestations. L'annexe B présente les résultats complets de cette analyse à caractère quelque peu exploratoire.

Cette analyse a permis de faire quelques constatations intéressantes. Premièrement, **la participation au PNRP** était en grande corrélation avec la réussite du retour au travail, bien que les critères de sélection généraux aient fait l'objet d'un contrôle dans le cadre de l'analyse. Cela laisse entendre que le

PNRP a eu l'effet prévu en vue d'aider les participants à réintégrer le marché du travail.

Voici d'autres facteurs qui se sont avérés de bons «indicateurs prévisionnels» concernant le retour au travail : (i) **l'éducation** : corrélation prévue entre un niveau élevé d'éducation et une plus grande probabilité de réintégrer le marché du travail; (ii) **les restrictions touchant les activités et le besoin d'aide** : les répondants ayant fait mention d'un moins grand nombre de restrictions pour les activités étaient plus susceptibles de réintégrer le marché du travail; (iii) **la durée des prestations d'invalidité du RPC** : étonnante corrélation entre un retour au travail réussi et une plus longue période de prestations du PPIRPC (il est question de l'intervention rapide à la partie 3.2.4).

3.3.4 Conclusion

La documentation et les intervenants interrogés appuient dans l'ensemble les critères de sélection des clients. Les travaux de recherche et de nombreux spécialistes en réadaptation indiquent que des facteurs, comme l'âge, le niveau d'éducation, le montant des prestations, l'obtention d'autres prestations et (avant tout) la motivation, constituent de «bons» indicateurs prévisionnels pour la réadaptation professionnelle. Les résultats du sondage appuient aussi l'hypothèse voulant que le niveau d'éducation soit un facteur déterminant de la réussite de la réadaptation.

Les résultats du sondage indiquent aussi qu'il faut tenir compte de certains autres facteurs lorsqu'il s'agit de prévoir la réussite de la réadaptation. Ces résultats montrent qu'il existe une corrélation entre une participation réussie au projet et des facteurs, comme de moins grandes restrictions pour les activités, de moins grands besoins d'aide et les tentatives de trouver de l'emploi de la part des personnes qui touchent des prestations. Une corrélation existe aussi entre de longues périodes de prestations d'invalidité du RPC et la réussite du retour au travail, ce qui est quelque peu étonnant. Enfin, les résultats indiquent que la participation au PNRP a une incidence importante sur l'occupation ultérieure d'un emploi, même lorsque le contrôle se fait selon des critères de sélection généraux.

3.4 Incitations/contre-incitations et participation volontaire

Le PNRP est souvent perçu comme un programme volontaire. En effet, la non-participation n'entraîne pas une interruption immédiate du versement des prestations, même si elle donne parfois lieu à une réévaluation de l'admissibilité du prestataire. Malgré cet aspect «volontaire» du projet, de nombreux intervenants sont d'avis qu'une minorité de clients perçoivent comme «obligatoire» leur participation au projet en croyant que le versement de leurs prestations sera interrompu s'ils refusent de participer. Les résultats du sondage présentés ci-dessous viennent corroborer ce point.

3.4.1 Raisons invoquées pour la participation ou la non-participation au projet

Constatations : Les répondants au sondage indiquent que le désir de réintégrer le marché du travail est ce qui les motive le plus à participer au projet, tandis qu'ils invoquent souvent des questions reliées à la santé pour expliquer leur non-participation. Des questions d'ordre purement financier ne sont pas souvent invoquées, ce qui est étonnant.

Participation au PNRP : Il a été demandé aux répondants d'indiquer les principales raisons qui les motivent à vouloir participer au PNRP, selon une liste comportant quatre grandes catégories de réponses. Les résultats complets se trouvent dans le tableau 9.

Dans l'ensemble, les clients ont indiqué que la principale raison qui les motive à participer au PNRP

est leur désir de réintégrer le marché du travail (67 p. 100). Seule une minorité de répondants ont invoqué le besoin d'accroître leur revenu personnel ou leur autonomie comme principal facteur les motivant à faire l'objet d'une réadaptation professionnelle (6 et 8 p. 100 respectivement). Les réponses indiquent toutefois aussi qu'une minorité de participants acceptent la réadaptation professionnelle parce qu'ils s'y croient obligés afin de conserver leur pension d'invalidité. Quelque 8 p. 100 de l'ensemble des répondants ont indiqué qu'ils ont décidé de participer au PNRP pour cette raison.

Tableau 9
Raisons motivant la participation ou la non-participation

	Clients du PNRP	**Groupe témoin**
Principale raison motivant la partic. au PNRP (n=242)		
Désir de réintégrer le marché du travail	67,2%	
Désir d'accroître son revenu	6,1%	
Désir d'accroître son autonomie	8,4%	
Sentiment d'obligation pour conserver sa pension	9,9%	
Autres raisons (voir annexe d)	8,4%	
Principale raison de ne pas participer au PNRP(n=62)		
Aucun contact de la part des resp. Du RPC		22,6%
Perspectives d'emploi restreintes		1,6%
État de santé ne le permettant pas		58,1%
Tentative ratée de réadaptation professionnelle		3,2%
Absence de services de soutien convenables		1,6%
Autres raisons (voir annexe d)		12,9%
Raisons du retrait (N=63)		
Ne voulait pas perdre ses prest. Du RPC	14,3%	
Trop exigeant sur les plans physique et mental	44.4%	
Indisponibilité des services voulus	19,0%	
Responsabilités familiales	12,7%	
Absence de moyen de transport	14,3%	

Soutien insuffisant du PNRP	15,9%	
Services non satisfaisants	19,0%	
Absence de motivation en cours de réadapt.	6,3%	
Autres raisons (voir annexe d)	52,4%	

Il est quelque peu étonnant de constater qu'aussi peu de prestataires invoquent des facteurs d'ordre financier comme principale raison de participer au PNRP, surtout que ces facteurs sont, aux États-Unis, ce qui incite le plus les prestataires d'AI à tenter de réintégrer le marché du travail.[47] Cette situation pourrait révéler des différences intéressantes entre les expériences vécues par les Canadiens et par les Américains, indiquant peut-être que la structure du programme de prestations d'invalidité du Canada rend les questions d'ordre économique moins importantes lorsque les prestataires ont à décider s'ils veulent réintégrer le marché du travail et motive davantage les prestataires à travailler pour des raisons personnelles.[48]

Non-participation au PNRP : La plupart des répondants au sondage qui ont refusé les services de réadaptation qui leur étaient offerts ont invoqué des raisons de santé pour justifier leur décision. Des réponses du même type ont été fournies par les participants qui se sont retirés du projet avant la fin. La majorité des répondants ont indiqué que le projet était trop exigeant pour eux sur le plan physique ou mental. D'autres raisons, comme l'absence du soutien nécessaire de la part des responsables du projet ou d'autres personnes, ont été invoquées par une minorité de répondants. Enfin, quelques répondants ont indiqué qu'ils se sont retirés du projet parce qu'ils ne voulaient pas perdre leurs prestations.

3.4.2 L'aspect volontaire du projet peut il expliquer la participation moins grande que prévu?

Constatations : Les données concernant le projet n'appuient pas l'idée voulant que la nature volontaire du projet ait incité de nombreux bons candidats à décider de ne pas y participer. Ce point de vue est justifié par les résultats du sondage, qui montrent que les indicateurs d'ordre financier ne présentaient pas de corrélation avec la participation au PNRP.

Lorsqu'il a été tenté d'expliquer la participation moins grande que prévue au projet, certains intervenants ont indiqué que l'annonce explicite de l'aspect volontaire du PNRP peut avoir incité une proportion importante de bons candidats à décider de ne pas y participer.

Nécessité de disposer de meilleures statistiques concernant le projet : Il est difficile d'examiner cette question, car les données concernant le projet ne rendent peut-être pas tout à fait compte de la mesure dans laquelle les personnes qui ont décidé de ne pas participer au projet ont influé sur le taux de participation. En effet, les dossiers administratifs indiquent de très faibles taux de refus de participer au programme. Dans un échantillon regroupant 300 dossiers «rejetés» examinés dans le cadre de la présente évaluation, on n'a pas constaté de refus de participer au projet dans les motifs expliquant la décision de ne pas désigner des prestataires comme de bons candidats pour la réadaptation.

Les raisons les plus souvent invoquées pour le rejet de candidats se rattachaient à l'instabilité de l'état de santé des prestataires ou à de sérieux obstacles à l'emploi. Le code administratif servant à

enregistrer un refus de participer au projet n'a pas été utilisé une seule fois dans l'échantillon de dossiers rejetés que nous avons examiné. D'après les entrevues réalisées avec des employés du projet, un certain nombre de candidats éventuels qui ne veulent pas participer au programme peuvent invoquer d'autres raisons afin que leur admissibilité à des prestations d'invalidité du RPC ne fasse pas l'objet d'une réévaluation.

Résultats du sondage : Afin de vérifier cette possibilité, un certain nombre d'indicateurs du sondage ont été examinés. On a émis l'hypothèse voulant que si la décision de ne pas participer au projet a été une des principales causes de la faible participation, les contre-incitations d'ordre financier ont constitué, dans l'ensemble, le facteur le plus important pour décourager les prestataires du RPC de participer au projet.

L'analyse a comporté une comparaison des réponses au sondage au sujet de variables-clés. Il s'agissait des réponses fournies par les clients du PNRP et par le groupe témoin de prestataires du RPC qui n'avaient pas été choisis pour participer au PNRP ou qui avaient refusé d'y participer. Les résultats de cette analyse se trouvent dans le tableau 10. Dans l'ensemble, les variables reliées à des facteurs d'ordre financier n'ont pas présenté, sur le plan statistique, d'écarts importants entre les deux groupes. La similitude globale du portrait financier des clients du projet et des membres du groupe témoin est probablement attribuable à des caractéristiques du projet, comme la méthode de sélection des participants.

Comme nous l'avons déjà expliqué, le groupe témoin était essentiellement composé de prestataires de rentes d'invalidité du RPC dont les dossiers avaient été examinés en vue de leur participation au projet, mais qui avaient été rejetés à un moment quelconque du processus. La non-participation au projet pourrait donc ne pas être en grande partie attribuable à l'attitude à l'égard du projet (incitations ou contre-incitations à y participer), mais pourrait davantage être le résultat d'autres facteurs (comme la capacité de réadaptation).

Cette hypothèse semble justifiée en partie par l'examen d'autres facteurs déjà mentionnés dans le tableau 2 (voir page 35). Dans l'ensemble, les variables reliées aux profils fonctionnel et professionnel des prestataires de rentes d'invalidité du RPC sont fort différentes entre les candidats «choisis» et les candidats «non choisis». Les clients du projet étaient donc moins susceptibles que les membres du groupe témoin ou l'ensemble des prestataires de rentes d'invalidité du RPC de faire mention de restrictions pour les activités et de besoins d'aide. De façon générale, les résultats du sondage n'indiquent pas que des contre-incitations d'ordre financier constituent une des causes principales de la faible participation au projet.

Tableau 10
Incitations et contre-incitations à participer au projet

	Clients du PNRP (n=448)	Groupe témoin (n=222)
Prestation mensuelle totale du RPC		
Moins de 700 $	44,3%	41,0%

Entre 700 et 999 $	43,8%	42,5%
Plus de 1 000 $	11,9%	16,5%
Prestations pour enfants à charge		
Oui	39,5%	46,5%
Non	60,5%	53,5%
Autres prestations		
CAT	8,3%	9,9%
Assistance sociale	20,5%	14,9%
AILD (secteur privé)	18,5%	19,8%
Aucun de ces types de prestations	53,3%	56,8%
Revenu avant l'invalidité		
Moins de 20 000 $	27,3%	25,1%
Entre 20 000 et 39 999 $	37,2%	36,5%
40 000 $ ou plus	35,4%	38,4%
Revenu total du ménage en 1996		
Moins de 20 000 $	43,6%	37,2%
Entre 20 000 et 39 999 $	32,4%	35,1%
40 000 $ ou plus	24,0%	27,7%
Autres membres du ménage occupant actuellement un emploi		
Oui	46,9%	50,0%
Non	53,1%	50,0%

* Signification statistique à un taux de 0,05.

Analyses de régression : Afin de vérifier davantage cette hypothèse, une analyse à régression multiple a été effectuée afin de déterminer si la non-participation au projet était en corrélation avec certains des indicateurs d'ordre économique susmentionnés. Les résultats cadrent avec les tableaux croisés que présente le tableau 10. Tandis que des facteurs, comme les restrictions touchant les activités et le besoin d'aide étaient en corrélation avec la participation au projet, les indicateurs reliés

aux incitations d'ordre financier ne présentaient aucune corrélation importante (tous les résultats se trouvent à l'annexe B).

3.4.3 La réadaptation devrait-elle être obligatoire?

Constatations : Les entrevues avec des intervenants ont permis d'obtenir divers points de vue au sujet des avantages de rendre obligatoire la réadaptation professionnelle. Il a toutefois été fait remarquer que l'aspect volontaire du PNRP peut avoir transmis des messages ambigus aux clients du projet, renforçant ainsi l'idée que le PNRP permettrait de faire des changements de carrière.

Les intervenants ont des avis partagés en ce qui concerne la question de rendre ou non obligatoire la réadaptation. Selon plusieurs chargés de cas, il faudrait appliquer de façon très rigoureuse la réglementation sur le RPC dans certains cas afin de s'assurer que les prestataires présentant une très bonne capacité de réadaptation font des efforts raisonnables en vue de réintégrer le marché du travail. Il a été signalé que la plupart des compagnies privées d'assurance exigent que leurs prestataires fassent l'objet d'une réadaptation professionnelle afin de pouvoir conserver leurs prestations.

Les consultants en réadaptation ont aussi des avis partagés sur la question. Plusieurs de ceux qui ont été interrogés dans le cadre du projet ont indiqué que la motivation est le facteur le plus important pour la réadaptation professionnelle et qu'une obligation comme telle de participer au projet ne serait pas aussi efficace. Certains consultants ont fait remarquer que les clients du PNRP sont généralement plus motivés que la plupart de leurs autres clients et que cette situation est en grande partie attribuable à la nature volontaire du projet. Par ailleurs, d'autres consultants ont indiqué que des incitatifs solides devraient être intégrés au projet afin d'assurer un bon engagement de la part des clients. De ce point de vue, la participation obligatoire peut donner aux clients l'élan nécessaire pour «participer», s'ils savent qu'il sera éventuellement mis fin à leurs prestations.

Une des questions connexes est la nécessité d'examiner le message transmis par le caractère volontaire de la fonction de réadaptation ainsi que le fait que certains participants peuvent avoir été induits en erreur en croyant que le PNRP leur offrait plus d'options et de perspectives de carrière. Cette question sera examinée plus en détail à la partie 3.6, où il sera question des réponses au sondage en ce qui concerne l'atteinte des objectifs personnels des participants au PNRP.

3.4.4 Mission de réadaptation du PPIRPC et incitations à la participation

Constatations : La façon de transmettre les objectifs du projet et l'éventail des incitations visant à apaiser les craintes des éventuels participants peuvent influer beaucoup sur la participation à la réadaptation. Dans ce sens, il est important de situer dans son contexte la mission de réadaptation du PPIRPC et de prévoir des mesures de réadaptation qui mettent en valeur le principe de désengagement graduel de la part du PPIRPC.

Bien que les données concernant le projet et que les résultats du sondage n'aient pas indiqué de façon générale que les questions de nature financière influent beaucoup sur la décision de participer au projet, il n'est pas dit que l'adoption de plus grandes incitations à la réadaptation professionnelle n'est pas un objectif souhaitable. Au contraire, la plupart des intervenants interrogés dans le cadre de la présente évaluation ont indiqué que les «craintes» des participants constituent un des obstacles les plus importants à la réussite de la réadaptation professionnelle. Ces craintes de la part des participants au

projet vont bien au-delà de simples questions d'avantages par rapport au coût et se rattachent au manque de confiance des clients en ce qui concerne leur capacité d'occuper de nouveau un emploi régulier ainsi qu'à la nécessité d'apporter des précisions au sujet du processus de réadaptation et du niveau de soutien offert par le PPIRPC.

L'objectif : L'apaisement des craintes des participants au projet est en grande partie relié à la définition des objectifs du projet et à la mise en contexte de la mission de réadaptation du PPIRPC. En abordant d'abord la question du coût avec les clients en leur indiquant, par exemple, «nous aimerions discuter réadaptation avec vous afin de pouvoir évaluer votre admissibilité à des prestations», notre démarche ne serait pas aussi efficace que si nous disions «nous aimerions discuter réadaptation avec vous, car vous êtes peut-être en mesure de réintégrer le marché du travail et de toucher un meilleur revenu...». En ce sens, il est important que les responsables du PPIRPC soient en mesure de s'acquitter de leur mission de réadaptation en démontrant qu'ils s'engagent non seulement à contrôler le nombre de prestataires de rentes d'invalidité (coûts), mais aussi à assurer des emplois durables aux clients qui font l'objet d'une réadaptation professionnelle.

Désengagement graduel : De ce point de vue, il peut être important d'adopter des mesures en vue de procéder à un désengagement graduel des responsables du PPIRPC à l'égard des personnes faisant l'objet d'une réadaptation professionnelle afin de favoriser la participation au projet et d'assurer un taux de réussite plus élevé. Ces mesures pourraient prendre la forme d'un soutien supplémentaire assuré par le PPIRPC. Ce soutien pourrait aller au-delà de la période de recyclage professionnel et de recherche d'emploi afin d'aider les prestataires à mettre graduellement à l'épreuve leur aptitude à travailler pendant une certaine période.

Les incitations à travailler déjà adoptées aux États-Unis peuvent avoir une importance particulière sur ce plan. Les Américains ont intégré à leur régime d'AI des dispositions prévoyant de bonnes incitations à travailler qui peuvent permettre aux prestataires de mettre à l'épreuve leur aptitude à travailler pendant une période de neuf mois avant que leur admissibilité à des prestations d'invalidité ne fasse l'objet d'une réévaluation. Par ailleurs, certains prestataires sont admissibles à une prolongation de l'admissibilité pour une durée de trente-six mois. Au cours de cette période, leurs prestations d'AI s'ajoutent à leurs revenus d'emploi jusqu'à ce que ceux-ci atteignent le niveau d'occupation effectivement rémunératrice. De telles mesures, que ne prévoit pas le régime en vigueur au Canada, pourraient aider à atteindre l'objectif qui prévoit un désengagement graduel de la part du PPIRPC dans le contexte de la réadaptation professionnelle.

Efficacité des dispositions prévoyant des incitations à travailler : Aux États-Unis, il a été prétendu que les dispositions prévoyant des incitations à travailler n'ont pas contribué à réduire le nombre de prestataires de rentes d'invalidité et peuvent même avoir eu l'effet contraire en incitant ceux-ci à faire moins d'efforts pour travailler à la suite de la période d'incitation à travailler. Il a été indiqué que ces dispositions peuvent amener les prestataires à voir un lien entre ces mesures et l'interruption totale du versement des prestations plutôt qu'un lien entre lesdites mesures et une prolongation de l'admissibilité. Un chargé de recherche a fait remarquer que la prolongation de la période d'admissibilité «donne lieu à une chute brusque et abrupte du revenu mensuel, qui passe des prestations maximales à rien du tout».[49]

Cela ne veut pas nécessairement dire que de tels incitatifs sont inefficaces, mais plutôt qu'il est important de concevoir des programmes de retour au travail de façon que les risques pour les clients et

les engagements de leur part s'accroissent de façon progressive. Il n'est peut-être pas souhaitable d'adopter des mesures d'incitation à la participation qui permettraient aux participants de «récolter» les avantages d'une période de travail à l'essai et d'une réadaptation professionnelle sans qu'ils n'aient à prendre d'engagements fermes à faire tous les efforts raisonnables en vue de réintégrer le marché du travail. De ce point de vue, il peut être nécessaire de lier les mesures, comme les périodes de travail à l'essai et les prolongations des périodes de prestations, à un plan de réadaptation professionnelle menant à de l'emploi, et il n'est peut-être pas souhaitable de les mettre en application pour tous les prestataires.

3.4.5 Conclusion

Il est conclu que les contre-incitations d'ordre financier ne constituent pas une cause importante de la participation moins grande que prévue au projet. Cela cadre avec les données concernant le projet, qui révèlent un nombre très peu important de refus «évidents» de participer. Cela peut indiquer que la participation obligatoire n'assurerait pas nécessairement une plus grande rentabilité du programme ou la réadaptation d'un beaucoup plus grand nombre de clients.

Outre la question des contre-incitations d'ordre financier, il peut être important que les responsables du PPIRPC étudient quel rôle convient pour la fonction de réadaptation du programme ainsi que la mesure dans laquelle l'objectif actuel concernant l'acquisition de compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail favorise la participation volontaire à la réadaptation professionnelle et aide à trouver des emplois durables. Selon les intervenants, la réadaptation professionnelle suscite beaucoup de craintes chez les participants, et la perspective de perdre le droit à des prestations d'invalidité du RPC tout en étant encore sans emploi constitue un obstacle important à la participation au projet et à l'efficacité de la réadaptation.

Cette question porte inévitablement à se demander si une mission de réadaptation plus générale comportant d'autres objectifs, comme un désengagement graduel de la part des responsables du PPIRPC et de l'emploi durable, peut être compatible avec le mandat du PPIRPC. Les coûts constituent une préoccupation évidente, et une solution pourrait être de nouer de meilleurs liens et de travailler davantage en collaboration avec les responsables d'autres programmes ou services. Cette question sera abordée plus en détail à la partie 5.

3.5 Sous-traitance des services de réadaptation

3.5.1 Système de gestion de cas

Constatations : Les responsables du PNRP ont eu beaucoup recours aux services de spécialistes en réadaptation de l'extérieur pour la prestation de services de réadaptation, et cette situation a donné lieu à ce qu'il peut convenir de désigner sous le nom de «double» système de gestion de cas. Cette pratique fait contraste avec les programmes «types» des assureurs du secteur privé, qui s'occupent généralement eux-mêmes de la gestion des cas. Compte tenu de la régionalisation des opérations du PPIRPC, il faudrait peut-être réexaminer les modèles actuels de prestation des services.

La plupart des programmes de réadaptation professionnelle fonctionnent selon des modèles de gestion de cas où des spécialistes professionnels doivent évaluer les besoins des clients, pour ensuite les orienter vers les services qui conviennent et suivre le déroulement de leur réadaptation. Les responsables de la réadaptation s'entendent généralement pour dire que la gestion de cas est le moyen

le plus efficace d'assurer des services de réadaptation, mais il existe différents modèles de gestion de cas et seul un petit nombre de ceux-ci ont fait l'objet d'une évaluation approfondie.[50]

Le PNRP fonctionne selon un «double» système de gestion de cas. Ainsi, des entrepreneurs de l'extérieur et le personnel à l'interne du PNRP se partagent des rôles bien précis et distincts pour la prestation de services de réadaptation. Les entrepreneurs de l'extérieur constituent le premier point de contact pour les clients. Ils sont responsables d'évaluer les besoins de réadaptation, d'orienter les clients vers les services qui conviennent le mieux et de leur assurer un soutien constant. Quant au personnel à l'interne, il prend les Tableau 11

Tableau 11
Situation des clients et coûts de la réadaptation, par entrepreneur
(au 31 mars 1996)

Entrepreneurs	En cours	Réussite	Dossier classé	En appel	Taux de réussite[51]	Coût moyen par client
- A -	11	15	13	2	54%	3 156 $
- B -	42	10	11	0	48%	2 786 $
- C -	12	30	32	1	48%	4 756 $
- D -	17	9	19	0	32%	6 065 $
- E -	11	23	30	0	43%	3 040 $
- F -	2	3	22	0	12%	7 253 $
- G -	25	15	19	1	44%	4 087 $
- H -	3	3	5	0	38%	2 426 $
- I -	59	34	66	1	34%	3 525 $
- J -	25	19	20	1	49%	2 085 $
- K -	20	18	22	1	45%	2 559 $

des objectifs entre les responsables du projet et les clients.

Les décisions de principe au sujet de l'avenir de l'actuel système de prestation des services du PNRP seront prises en tenant compte des résultats d'un projet de recherche en cours aux États-Unis. Ce projet consiste à vérifier l'efficacité de quatre différents types de modèles de prestation de services en ayant recours à des méthodes de recherche expérimentale. Les premiers résultats de ce projet, qui devraient être connus bientôt, pourraient constituer pour nous d'autres renseignements utiles pour la planification future du PPIRPC.[52]

3.6 Efficacité des services

Le PNRP assure un vaste éventail de services en vue d'aider les prestataires à occuper de nouveau un emploi régulier. Le projet a comporté de la souplesse en ce qui concerne les types de services offerts, tout en évaluant les besoins de chacun des clients. Ces services comprennent l'évaluation des besoins en réadaptation professionnelle, de l'aide pour la recherche d'emploi, des programmes de perfectionnement, de l'éducation systématique, la fourniture d'appareils et accessoires fonctionnels et un suivi des placements professionnels.

3.6.1 Évaluations personnelles

Constatations : Les évaluations personnelles faites par les clients au sujet de l'efficacité des services de réadaptation sont en général peu favorables, mais d'autres travaux de recherche ont souligné les limites de telles mesures lorsqu'il s'agit de déterminer quelles sont les répercussions de la réadaptation professionnelle. Ces évaluations peu favorables peuvent aussi indiquer que les clients ont l'impression que leurs besoins de réadaptation sont beaucoup plus grands que ce qui leur est offert.

Dans le sondage mené auprès des clients, l'efficacité des services et des interventions a été examinée à partir d'indicateurs de leur utilité. Il a été demandé aux répondants d'indiquer quels services leur ont été fournis dans le cadre du projet et en quoi ces services les ont aidé à reprendre un emploi régulier. Les pourcentages au sujet de l'utilité des services ne sont fondés que sur les réponses provenant des utilisateurs de ces services.[53]

Type et utilité des interventions : Les résultats du sondage montrent qu'une majorité de clients du PNRP ont reçu des *services d'évaluation*, comme une vérification des aptitudes et des intérêts (53 p. 100), des évaluations de leurs capacités physiques (53 p. 100) ou des analyses de leurs compétences et de leur niveau d'éducation (62 p. 100). Cela cadre avec l'information concernant le fonctionnement du projet selon laquelle des évaluations initiales de la capacité de réadaptation sont effectuées pour tous les clients du PNRP. Des analyses des lieux de travail ont été effectuées pour environ le tiers seulement des répondants au sondage. Dans l'ensemble, tous ces services ont été jugés utiles par environ le tiers des utilisateurs, à l'exception des analyses des compétences et du niveau d'éducation, qu'environ 46 p. 100 des utilisateurs ont jugés utiles.

Environ le tiers des répondants ont indiqué qu'ils ont eu recours à des *services de recherche d'emploi*, comme l'aide pour la préparation d'un curriculum vitae (35 p. 100), la formation sur les techniques de recherche d'emploi (28 p. 100) et l'aide pour la recherche d'emploi (38 p. 100). De ces services, l'aide pour la préparation d'un curriculum vitae a été jugé le plus utile (45 p. 100), tandis que les deux autres types de services ont été jugés utiles par moins du tiers des utilisateurs.

Moins du tiers des répondants au sondage ont fait mention des services de *formation et de perfectionnement professionnel.* Le recyclage accéléré a été le service le plus utilisé dans cette catégorie (29 p. 100), suivi de l'éducation systématique (27 p. 100), de la formation en cours d'emploi (24 p. 100) et des cours de niveau secondaire (21 p. 100). L'éducation systématique a été de loin jugée comme le service le plus utile (58 p. 100), suivie du recyclage accéléré (38 p. 100). Les cours de niveau secondaire ont été jugés utiles par environ le tiers des utilisateurs, tandis que la formation en cours d'emploi a été jugée assez peu utile (24 p. 100).

Enfin, assez peu de clients ont eu recours aux *autres services,* comme les programmes de conditionnement physique et la fourniture d'appareils et accessoires fonctionnels (17 et 18 p. 100 respectivement), et ces services sont ceux qui ont été jugés les moins utiles (10 et 11 p. 100 des utilisateurs les ont jugés utiles). Par ailleurs, il y a eu un suivi à la suite du placement professionnel pour quelque 44 p. 100 des clients du PNRP, et 38 p. 100 d'entre eux ont jugé utile ce service. Les résultats complets sont présentés dans les tableaux 13 et 14 (pages suivantes).

Observations: Dans l'ensemble, l'utilité des services de réadaptation du PNRP a été jugée assez faible, ce qui reflète les préoccupations des clients du PNRP à l'égard de leur utilité pour les aider à réintégrer le marché du travail. Ces préoccupations peuvent découler de l'impression qu'ont certains clients que leurs besoins de réadaptation sont importants et qu'ils présentent, en comparaison, une faible capacité de réadaptation (voir les pages 16 et 17). Elles peuvent aussi indiquer que de nombreux clients n'ont pas bien compris que l'objectif du PNRP était d'inculquer des compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail plutôt que de former les clients afin qu'ils occupent un emploi de leur choix.

Tableau 13
Utilisation des services

	Clients du PNRP (n=242)
Types de services mentionnés	
Vérification des aptitudes et des intérêts	52,9%
Évaluation des capacités physiques	52,9%
Analyse des compétences et du niveau d'éducation	61,6%
Analyse du lieu de travail	30,6%
Préparation d'un curriculum vitae	35,1%
Formation sur les techniques de recherche d'emploi	28,1%
Aide pour la recherche d'emploi	37,6%
Formation en cours d'emploi	23,6%
Cours de niveau secondaire	21,1%
Recyclage accéléré	28,5%
Programme d'études systématiques	27,3%
Programme de conditionnement physique	16,5%
Fourniture d'appareils et accessoires fonctionnels	18,2%

Suivi à la suite du placement professionnel*	44,1%
Aucun de ces services	13,2%

* Ne comprend que les répondants dont la participation au PNRP est terminée (n=68).

Autres travaux de recherche : Le travail de recherche effectué aux États-Unis au sujet de l'efficacité du système américain de réadaptation professionnelle a démontré les restrictions que comportent les évaluations personnelles lorsqu'il s'agit d'examiner l'efficacité des services de réadaptation. Le New Beneficiary Follow-up Survey réalisé en 1992 a porté sur l'efficacité des mesures de réadaptation pour les prestataires d'AI. Il a été demandé aux répondants d'indiquer quels types de services ils avaient reçus et si ces services les avaient aidés à réintégrer le marché du travail.[54]

Tableau 14
Satisfaction à l'égard des services

	Clients du PNRP (n=242)
Services jugés utiles par les utilisateurs	
Vérification des aptitudes et des intérêts	31,7%
Évaluation des capacités physiques	35,2%
Analyse des compétences et du niveau d'éducation	45,8%
Analyse du lieu de travail	31,0%
Préparation d'un curriculum vitae	44,6%
Formation sur les techniques de recherche d'emploi	24,6%
Aide pour la recherche d'emploi	22,5%
Formation en cours d'emploi	23,6%
Cours de niveau secondaire	33,3%
Recyclage accéléré	38,2%
Programme d'études systématiques	57,8%
Programme de conditionnement physique	10,0%
Fourniture d'appareils et accessoires fonctionnels	11,4%
Suivi à la suite du placement professionnel	37,9%

N.B. Les pourcentages sont fondés sur le nombre de répondants qui ont utilisé les services.

Dans l'ensemble, ce travail de recherche réalisé aux États-Unis indique que peu de répondants ont jugé utiles les services lorsque ceux-ci ne leur ont pas permis d'obtenir un emploi dans l'immédiat. Des services, comme la physiothérapie (24 p. 100) et la formation professionnelle (47,8 p. 100) ont donc été jugés utiles par moins de la moitié des utilisateurs. Les services donnant lieu plus rapidement à de l'emploi, comme l'orientation professionnelle (50 p. 100) et les placements professionnels (68,2 p. 100), ont cependant fait l'objet d'évaluations plus favorables. Plus de la moitié des utilisateurs ont aussi jugé utiles les services de formation générale (52 p. 100).

Dans ce même travail de recherche, des analyses de régression ont été effectuées afin de savoir si les répondants faisant mention de certains types de services avaient davantage tendance à réintégrer le marché du travail. Malgré les évaluations peu favorables à l'égard de certains services, il a été jugé que tous les types d'interventions (sauf l'orientation professionnelle) incitaient davantage les prestataires d'AI à retourner au travail. Le placement professionnel et la formation professionnelle ont présenté les ratios les plus élevés, bien que les évaluations aient été peu favorables à l'égard de ce dernier service.

Ces résultats indiquent que les services professionnels sont efficaces dans leur ensemble et que les évaluations personnelles ne permettent pas toujours de bien mesurer leur efficacité. Lorsque les services ne sont pas liés directement à l'emploi, les répondants ont tendance à en sous-estimer l'incidence sur leur capacité de trouver de l'emploi.

3.6.2 Atteinte des objectifs personnels en matière de réadaptation

Constatations : Dans l'ensemble, les répondants au sondage mené auprès des clients du PNRP n'ont pas présenté des taux élevés pour l'atteinte de leurs objectifs personnels en matière de réadaptation. Cette situation pourrait indiquer que de nombreux participants avaient des attentes irréalistes au sujet du projet et pourraient en avoir mal compris les objectifs.

Tout comme dans le cas des évaluations peu favorables au sujet de l'utilité des services offerts, les clients du PNRP ont fourni des réponses négatives en ce qui concerne l'atteinte des objectifs personnels dans le cadre du projet. Dans l'ensemble, moins du tiers des répondants au sondage ont jugé qu'ils avaient atteint leurs objectifs en matière de réadaptation. Bien que, pour cette variable, des écarts importants aient été prévus selon l'état d'avancement de la participation au projet, la proportion de participants ayant terminé leur réadaptation qui ont fait mention de l'atteinte de leurs objectifs personnels a été tout juste un peu plus élevée (36 p. 100) que pour l'ensemble des clients du PNRP. Par ailleurs, les participants qui n'avaient pas terminé leur réadaptation ont été beaucoup moins nombreux (10 p. 100) à faire mention de l'atteinte de leurs objectifs, ce qui est logique compte tenu de l'interruption des services au cours de leur réadaptation.

Ces résultats indiquent encore davantage que les clients du PNRP peuvent avoir eu des attentes démesurées au sujet du projet et de ses objectifs. Comme nous l'avons déjà mentionné, le PNRP a été conçu afin d'inculquer des compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail, et cet objectif cadre avec la mission du PPIRPC, qui consiste à n'assurer des prestations qu'aux personnes invalides ou handicapées incapables de toucher un revenu se situant au-delà d'un seuil minimal. De nombreux prestataires de rentes d'invalidité du RPC peuvent toutefois avoir eu des attentes différentes, considérant leur participation au projet comme une occasion d'acquérir des compétences leur offrant

plus de possibilités ou de choix de carrière.

Tableau 15
Atteinte des objectifs personnels

	Clients (n=242)
Atteinte des objectifs en matière de réadaptation	
Très bonne	30,6%
Assez bonne	17,7%
Faible	51,7%

Cette situation porte à se demander (encore une fois) quels genres d'attentes peut susciter chez les participants une fonction de réadaptation au sein du PPIRPC. Il semble que la mission du PPIRPC ne cadrerait pas avec des mesures de réadaptation qui permettraient d'acquérir des compétences se situant au-delà du niveau de base pour l'entrée sur le marché du travail, mais est-il réaliste de s'attendre à ce que les prestataires participent pleinement à un processus qui comporte des objectifs aussi limités, surtout qu'il s'agit d'un programme volontaire? Ces questions peuvent aider à expliquer en grande partie les différentes attitudes des clients à l'égard du projet ainsi que la déception que semblent éprouver certains participants.

3.6.3 Conclusion

Dans l'ensemble, les clients ont jugé assez peu utiles les services offerts dans le cadre du PNRP, mais cela n'indique pas que le projet ne permet pas à des prestataires de réintégrer le marché du travail. Les futurs travaux de recherche portant sur l'efficacité de la participation au projet devront comporter des analyses multivariées ou une étude expérimentale visant à assurer une réponse définitive à cette question. La taille restreinte des échantillons utilisés pour la présente étude n'a pas permis d'effectuer de telles analyses.

D'autres données montrent qu'une majorité de personnes dont les prestations ont été interrompues à la suite de leur participation au PNRP ont trouvé de l'emploi. Cette situation en soi indique que la réadaptation professionnelle a permis à des personnes de réintégrer le marché du travail, compte tenu du très faible nombre de prestataires qui, sans aide, retournent au travail.

L'évaluation peu favorable de l'utilité du PNRP et le faible pourcentage de participants qui ont indiqué qu'ils ont atteint leurs objectifs en matière de réadaptation semblent toutefois montrer que de nombreux participants avaient des attentes démesurées à l'égard du projet. L'objectif du PNRP, qui consiste à inculquer des compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail, ne cadre peut-être pas avec la nature volontaire du projet, étant donné que de nombreuses personnes ont perçu leur participation comme une occasion de changer de carrière ou de se perfectionner sur le plan professionnel. Les cours ont d'ailleurs été le type de services ayant donné lieu aux évaluations les plus favorables de la part des participants au PNRP.

3.7 Intégration

Constatations : Le nombre d'ententes de partage des coûts conclues avec d'autres fournisseurs de services dans le cadre du PNRP a été assez peu élevé. Cette constatation ressort des données du sondage, selon lesquelles un nombre important de clients du PNRP touchent en même temps des prestations provenant d'autres fournisseurs d'assurance-invalidité (CAT et compagnies d'AILD). Cette situation peut être attribuable aux lacunes que présentent les lignes directrices et les politiques actuelles concernant la conclusion d'ententes de partage des coûts, qui donnent lieu à des négociations interminables avec les autres fournisseurs.

L'intégration de services de réadaptation offerts dans le cadre du PPIRPC préoccupe les gestionnaires du PNRP depuis le début du projet. Des politiques sont en vigueur depuis le début afin de favoriser les ententes de partage des coûts avec d'autres fournisseurs d'assurance-invalidité (compagnies d'AILD et CAT) ou d'autres fournisseurs de services de réadaptation (SRP). Malheureusement, certains facteurs, comme l'incertitude au sujet de l'avenir du projet et le manque de connaissance du fonctionnement du PNRP de la part des partenaires, peuvent avoir nui à ces efforts.

Situation actuelle : Selon les données administratives, seulement quelques ententes de partage des coûts ont été conclues dans le cadre du PNRP malgré l'objectif visant à assurer la complémentarité entre les fournisseurs de services. L'examen de dossiers administratifs effectué pour la présente évaluation a révélé qu'environ 3 p. 100 seulement des dossiers ont donné lieu à de telles ententes avec d'autres fournisseurs.

Ces résultats sont fort étonnants compte tenu des résultats du sondage, qui indiquent la présence d'un gros «marché» pour de telles ententes chez les clients du PNRP (voir le tableau 16). Les résultats révèlent que plus de la moitié des clients du PNRP touchent au moins un autre type de prestations. Quelque 21 p. 100 des clients ont indiqué que des sommes provenant de l'assistance sociale s'ajoutent à leurs prestations d'invalidité. Les compagnies d'AILD constituent le deuxième coassureur en importance. En effet, environ le cinquième de tous les répondants touchent des prestations provenant d'assureurs du secteur privé. Un plus petit nombre de clients ont indiqué qu'ils reçoivent aussi des sommes d'argent provenant d'une CAT ou de l'assurance-automobile.

Tableau 16
Autres prestations

	Clients du PNRP (n=448)
Autres prestations	
CAT	8,3%
Assistance sociale	20,5%
Compagnies privées d'AILD	18,5%
Assurance-automobile (accident)	2,7%
Pension de retraite	2,0%

Autres (voir annexe D)	9,4%
Aucune	43,8%

Entrevues avec des intervenants : Un certain nombre d'entrevues ont été réalisées avec des partenaires pour la réadaptation (compagnies d'AILD, CAT et SRP) qui ont collaboré avec le personnel du PNRP dans le cadre d'ententes de partage des coûts ou qui ont fourni de l'information ou du soutien d'importance pour la mise en oeuvre du PNRP. Il a toutefois été constaté que la plupart des partenaires pour la réadaptation connaissent mal le fonctionnement du PNRP, même s'ils appuient les efforts pour l'intégration faits par les différents fournisseurs de services.

Bien que les partenaires soient généralement en faveur d'une intégration accrue, ils ont indiqué que les objectifs en matière de réadaptation des divers fournisseurs sont souvent différents et plutôt incompatibles. Les assureurs du secteur privé, qui versent des prestations partielles, doivent souvent fournir des suppléments jusqu'à concurrence du revenu avant l'invalidité au cours des deux premières années d'indemnisation.

Leurs objectifs en matière de réadaptation sont donc différents de celui du PNRP, qui est d'inculquer des compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail. Selon des représentants d'assureurs du secteur privé, il n'est pas nécessairement avantageux d'offrir des services de réadaptation aux prestataires de rentes d'invalidité du RPC, car il peut encore être nécessaire de leur verser, en vertu de leur police d'assurance, une somme équivalant à leur revenu avant l'invalidité pendant une certaine période lorsqu'ils ne toucheront plus de prestations du PPIRPC.[55]

Il a aussi été indiqué que les partenariats nécessitent une grande souplesse de la part des divers fournisseurs afin d'éviter le chevauchement des structures de gestion de cas. Étant donné que chaque fournisseur veut conserver un certain niveau de contrôle sur le processus de réadaptation, il peut être difficile de fonctionner de façon rentable. Une préoccupation connexe manifestée par les assureurs du secteur privé se rattache à la confidentialité des renseignements qui se trouvent dans les dossiers des clients du PPIRPC. Dans le contexte d'un partenariat, le partage d'information peut constituer un élément essentiel pour la mise au point de bonnes procédures d'intégration des services. Les exigences strictes que renferme la législation sur le RPC en ce qui concerne la confidentialité font toutefois obstacle à l'atteinte de cet objectif.

Conclusion: Ces difficultés peuvent donner lieu à de longues négociations et devenir irritantes pour les clients, qui voient leur plan de réadaptation retardé en attendant la conclusion de l'entente entre les coassureurs. Ces préoccupations sont aussi susceptibles de rendre moins rentables que prévu les ententes concernant le partage des coûts.

Il pourrait donc être nécessaire que les responsables du RPC élaborent une politique claire au sujet du type de partenariats qui seront approuvés et du degré de contrôle et de surveillance que conserveront les employés du PPIRPC. Une solution éventuelle, dont il est question à la partie 5 du présent rapport, consiste à conclure des accords-cadres avec certains fournisseurs de services afin de faciliter l'intégration des services pour tous les clients ayant plus d'un assureur.

3.8 Ressources

Constatations : Les objectifs budgétaires du PNRP ont été respectés, en partie en raison d'une participation inférieure aux prévisions. En principe, le total des coûts du projet pour un client est recouvré dans les deux années suivant la fin de la réadaptation, ce qui indique que le PNRP peut permettre au PPIRPC de réaliser des économies considérables.

Comme nous l'avons déjà mentionné, une somme de 6 millions de dollars a, au départ, été accordée pour la durée de cinq ans du PNRP. Le nombre visé de clients pour la durée du projet était de 1 000. La participation réelle a été beaucoup moins élevée, le nombre de clients se chiffrant à 623 entre 1993 et 1996.[56]

Dépenses liées au projet : Selon les données concernant le projet, celui-ci a coûté quelque 3,5 millions de dollars au cours des trois années de fonctionnement.[57] De ces coûts, environ 65 p. 100 ont été consacrés à la réadaptation[58], 35 p. 100 à la dotation en personnel de l'Unité de réadaptation et environ 5 p. 100 aux frais généraux. Au total, 623 clients du PNRP avaient reçu des services à la fin de l'exercice 1995-1996, et environ 36 p. 100 d'entre eux reçoivent encore des services de réadaptation qui occasionneront d'autres dépenses d'ici la fin de leur plan de réadaptation.

Étant donné le grand nombre de dossiers en cours, le coût exact par client du projet n'avait pu être déterminé au moment d'écrire ces lignes. Le tableau 17 présente une estimation ne portant que sur les clients dont la participation est terminée («dossiers classés» ou «interruption des services»). Les salaires et les frais généraux ont été amortis compte tenu du nombre total de clients ayant participé au projet (623 clients), ce qui sous-évalue quelque peu les coûts réels par client de la gestion du projet en raison de ce qu'il en coûtera de plus pour les clients dont la participation n'était pas terminée au moment où a été réalisée l'étude.

Tableau 17
Estimation des coûts, par client
(au 31 mars 1996)[59]

Situation	Nbre de clients	Coûts de la réadapt., par client	Frais de gestion, par client (estimations)	Coût total, par client
Interrupt.	160	4 739 $	1 942 $	6 681 $
Classé	231[60]	3 175 $	1 942 $	5 117 $
Total	391	3 815 $	1 942 $	5 757 $
Coût total, par client réadapté :[61]				**14 069 $**

En partant de ces estimations, il semble que le coût total par client du projet (5 757 $) ait été légèrement inférieur aux prévisions (6 000 $). Au cours des entrevues avec les employés du projet, rien n'indiquait que des restrictions budgétaires avaient influé sur le nombre de clients admis. Dans l'ensemble, les objectifs budgétaires semblent avoir été respectés et la participation inférieure aux

prévisions pourrait être attribuable à d'autres facteurs, comme les incohérences dans le processus de sélection des clients (comme nous l'avons déjà vu).

Les résultats montrent que le coût total par client qui ne touche plus de prestations après avoir réussi sa réadaptation (14 069 $) a représenté moins de deux fois le montant de la pension annuelle moyenne (8 760 $) touchée par les clients du PNRP (mentionné aux pages ? et ? du sondage). En les ajoutant aux dépenses liées au projet, les coûts totaux du projet par client réadapté sont donc recouvrés en moyenne dans les deux années suivant la réussite de la réadaptation d'un client.

Comparaisons : Les données concernant le coût de la réadaptation par client sont probablement ce qui indique le mieux que le PNRP s'adressait aux candidats faisant partie de la «crème de la crème». Le coût de la réadaptation, qui est d'environ 3 000 $ (et qui peut même totaliser environ 6 000 $) par client, semble particulièrement peu élevé, surtout en tenant compte de la pension annuelle moyenne de 8 760 $ qui est versée aux clients du PNRP et des économies que peut permettre de réaliser la réadaptation des clients du PNRP.

Bien qu'elles ne soient pas tout à fait comparables, les données provenant des États-Unis indiquent que le coût total par client réadapté entre 1991 et 1993 s'est chiffré à environ 10 000 $ US. [62] Ce montant, qui ne représente que le coût des services de réadaptation, ne comprend pas d'autres coûts supportés par la SSA (comme les incitations au travail). Le régime américain assure des services de réadaptation par l'entremise d'un réseau d'organismes de réadaptation professionnelle (RP) gérés par les États. Les coûts de la réadaptation ne sont remboursés par la Social Security Administration (SSA) que s'il est jugé que la réadaptation est réussie. Il n'y a donc pas de soutien financier lorsque les prestataires ne réussissent pas à réintégrer le marché du travail pour une période d'au moins neuf mois consécutifs.

Résultats à long terme de la réadaptation : Une des restrictions évidentes de la présente étude est qu'il n'est pas possible de déterminer les résultats à long terme des services de réadaptation du PNRP. Cette information sera toutefois essentielle pour les futurs travaux de planification afin de déterminer le montant des économies à réaliser grâce à la réadaptation professionnelle du PPIRPC ainsi que l'ampleur optimale d'une fonction de réadaptation. D'autres travaux de recherche portant sur la question peuvent toutefois fournir des indications quant aux résultats éventuels de la réadaptation professionnelle dans le cadre du PPIRPC.

Dykacz et Hennessey (1989) ont étudié l'expérience ultérieure au rétablissement d'un groupe de prestataires d'AI qui, aux États-Unis, avaient commencé à toucher des prestations en 1972. À l'aide de données portant sur une période de quatorze ans (de 1972 à 1986), les chargés de la recherche ont examiné l'expérience vécue par des prestataires d'AI qui ont éventuellement cessé de toucher des prestations. Cet examen allait du moment de leur rétablissement (guérison ou reprise d'un emploi) jusqu'à celui de leur retour sur la liste d'invalidité, de leur décès ou de leur retraite. Des modèles mathématiques ont été utilisés pour prévoir les résultats ultérieurs au rétablissement pour l'ensemble du groupe de prestataires de 1972.

Dans l'ensemble, les chargés de la recherche ont estimé à environ 11 p. 100 le pourcentage de prestataires ayant eu droit à des prestations d'invalidité en 1972 qui se seraient éventuellement rétablis et qui auraient cessé de toucher des prestations. De ces personnes, environ 43 p. 100 auraient éventuellement touché de nouveau des prestations, tandis que 52 p. 100 et 5 p. 100 respectivement auraient pris leur retraite ou seraient décédées sans avoir touché de nouveau des prestations

En outre, les auteurs ont estimé que parmi la proportion de personnes qui auraient touché de nouveau des prestations d'invalidité, 25 p. 100 l'auraient fait au cours des deux années suivant leur rétablissement, 25 p. 100 entre la deuxième et la cinquième année et un autre 25 p. 100 entre la cinquième et la quatorzième année. La période moyenne avant d'avoir droit de nouveau à des prestations a été estimée à cinq ans, et l'entre-temps à 9,3 ans.

Il est à noter que les constatations susmentionnées ne sont pas fondées uniquement sur les cas où il y a eu réadaptation professionnelle, mais aussi sur ceux de tous les membres du groupe à l'étude dont les prestations ont été interrompues. Si le PNRP donne des résultats semblables, les économies découlant du projet seront importantes.

Fonction de réadaptation optimale : Le manque de données fiables ne permet pas de bien évaluer l'ampleur optimale d'une fonction de réadaptation dans le cadre du PPIRPC. Ce manque d'information est considéré comme un problème important pour les futurs travaux de planification, car beaucoup d'incertitude subsiste quant aux ressources à consacrer à une initiative permanente de réadaptation.

Les données présentées ci-dessus laissent toutefois supposer que la portée du projet de réadaptation actuel pourrait être élargie de façon à accepter plus de clients (même des personnes ayant de plus grands besoins de réadaptation) sans mettre en danger la santé financière du projet. Un élargissement de la fonction de réadaptation nécessiterait cependant une surveillance attentive en raison de la possibilité d'une escalade des coûts découlant de l'intégration de clients ayant de plus grands besoins.

Conclusion: Dans l'ensemble, ces données indiquent que le projet n'a pas été touché par des contraintes financières importantes et que la participation plus faible que prévue devrait être attribuée à d'autres facteurs, comme la nécessité d'améliorer le système de sélection des clients (comme nous l'avons déjà expliqué). Les dépenses liées au projet ont généralement été conformes aux objectifs, et le coût assez peu élevé de la réadaptation des clients laisse supposer que le «marché» est favorable à la réadaptation d'un plus grand nombre de prestataires de rentes d'invalidité du RPC, même si les besoins de ces clients étaient plus grands et si les coûts étaient plus élevés.

De nombreuses incertitudes subsistent quant à la possibilité de réaliser des économies «réelles» en intégrant une fonction de réadaptation au PPIRPC. Cette situation est en grande partie attribuable à l'impossibilité d'en évaluer à l'heure actuelle les répercussions à long terme. Le suivi de certains résultats du projet, comme la capacité des anciens participants d'occuper un emploi à long terme, constitue un élément important pour les futures analyses.

TABLE DES MATIÈRES

4.0 Répercussions du PNRP

Les répercussions du PNRP peuvent être observées à divers niveaux. Certaines de ces répercussions se rattachent directement à l'objectif du projet (gestion du nombre de prestataires et vie autonome), tandis que d'autres ont trait à des questions plus générales concernant les politiques publiques (incidence sur d'autres programmes, impression du public, etc.).

4.1 Gestion du nombre de prestataires

4.1.1 Taux d'interruption des prestations

Constatations : Le PNRP a donné lieu à un taux de réussite assez élevé, compte tenu de la proportion des participants qui ont cessé de toucher des prestations. En évaluant ce taux de réussite, il faut se rappeler que les prestataires de rentes d'invalidité du RPC figurent généralement parmi les personnes ayant les invalidités les plus graves et qu'elles ont d'importants besoins de réadaptation.

L'objectif premier du PNRP consiste à servir de mécanisme de gestion du nombre de prestataires en mettant fin aux prestations d'invalidité de tous les prestataires du RPC qui peuvent redevenir en mesure d'occuper un emploi régulier. Ainsi, les répercussions du projet peuvent être évaluées compte tenu du nombre de clients qui ne comptent plus sur des prestations d'invalidité du RPC et qui se sont montrés en mesure d'occuper un emploi rémunéré.

Données concernant le projet : Le tableau 18 présente les données au sujet de la situation de tous les clients qui avaient participé au projet en date du 31 mars 1996, lorsqu'a pris fin l'engagement original pour le financement du PNRP. Comme vous pouvez le constater, il avait été mis fin aux prestations de 160 personnes à la fin de la troisième année du projet. En se fondant sur le nombre de cas de réadaptation terminée («dossiers classés» ou «participation interrompue»), le taux de réussite du projet a atteint les 41 p. 100. Cette proportion est un peu plus élevée que dans le cas du projet-pilote, qui avait donné lieu à un taux de réussite de 35 p. 100.

Les intervenants interrogés ont, dans l'ensemble, indiqué qu'un taux de réussite de 41 p. 100 se compare avantageusement à celui d'autres programmes en grande partie comparables. Il est évidemment difficile de faire des comparaisons directes entre les programmes, étant donné les grandes différences que présentent les objectifs ainsi que la définition de l'invalidité (voir la partie 2.1). Les prestataires de rentes d'invalidité du RPC figurent parmi les personnes ayant les invalidités les plus graves, et beaucoup de consultants en réadaptation ont fait remarquer que leurs besoins de réadaptation sont souvent plus grands que ceux d'autres clients.

Tableau 18
Sommaire de la situation des clients du PNRP
(au 31 mars1996)

Situation	1993- 1994	1994- 1995	1995- 1996	Total
Participation terminée	16	41	103	160
Dossier classé	41	70	120	231
Réadaptation. en cours	122	128	227	227
En appel	0	3	2	5
Total	179	242	452	623

Économies : Selon les données concernant le projet, la réussite de la réadaptation des 160 clients qui

ont suivi leur plan jusqu'à la fin permettrait de réaliser des économies de 4,5 millions de dollars après trois ans, de 15 millions de dollars après dix ans et de quelque 30 millions de dollars d'ici à ce qu'ils aient atteint l'âge de 65 ans, s'ils ne touchent pas de nouveau des prestations. Ces montants, qui représentent la valeur en prestations non versées, ne comprennent pas d'autres formes d'économies pour le RPC, comme les cotisations accrues. Ils ne comprennent pas non plus d'autres répercussions financières indirectes pour le gouvernement, comme les recettes accrues d'impôt sur le revenu, une dépendance réduite ou accrue à d'autres programmes de soutien du revenu, ou des avantages non monétaires liés au développement social.

Il faut toutefois souligner que les économies réelles ne pourront être évaluées tant que ne seront pas connues les répercussions à long terme du programme.

4.1.2 Emplois obtenus

Constatations : Le sondage mené auprès des clients a révélé qu'environ 60 p. 100 des participants qui ont terminé leur réadaptation ont trouvé de l'emploi. Ces résultats indiquent qu'il convenait la plupart du temps de mettre fin aux prestations après la réadaptation, mais que d'autres travaux de recherche doivent être réalisés au sujet des emplois obtenus par les clients qui ont cessé de toucher des prestations. La plupart des participants ont indiqué qu'il auraient trouvé de l'emploi même sans avoir participé au PNRP, mais d'autres analyses des résultats du sondage contredisent ces affirmations.

L'interruption des prestations ne donne pas nécessairement lieu à un retour au travail. Lorsque la réadaptation s'avère une réussite, il est jugé que la personne est redevenue en mesure d'occuper un emploi régulier, et les clients du projet bénéficient d'une période minimale de trois mois pour la recherche d'un emploi avant qu'il ne soit mis fin aux prestations, qu'un emploi ait été obtenu ou non.

Autres travaux de recherche : D'autres travaux de recherche ont démontré qu'il est difficile de tenter d'évaluer les répercussions d'un programme de gestion du nombre de prestataires en tenant simplement compte du nombre de cas où les prestations ont été interrompues ou de la réintégration initiale du marché du travail. Par exemple, Dykacz et Hennessey (1989) ont constaté qu'environ 43 p. 100 des personnes dont les prestations ont été interrompues à la suite de leur rétablissement ou du regain de leur capacité de travailler sont éventuellement redevenues invalides. Selon une autre étude réalisée aux États-Unis, plus de la moitié des personnes dont les prestations ont été interrompues dans le cadre d'une importante initiative de réévaluation mise en oeuvre au début des années 1980 ont éventuellement joint de nouveau les rangs des personnes invalides.[63] De bonnes leçons pourraient aussi être tirées de cette situation pour les initiatives de réadaptation. On y constate en effet la nécessité d'assurer un suivi des emplois obtenus pendant une plus longue période.

Un projet de recherche mené récemment au Canada au sujet de la réadaptation professionnelle de prestataires de CAT ayant une invalidité partielle a révélé que le premier retour au travail constitue souvent un mauvais indicateur de la réussite de la réadaptation. Plus précisément, l'étude a montré que les mesures de réadaptation professionnelle à l'intention des prestataires de CAT ayant subi des accidents de travail entre 1974 et 1987 ont permis à 85 p. 100 de ceux-ci de réintégrer le marché du travail pour occuper un premier emploi, mais que le taux de réussite chute à 50 p. 100 lorsque l'examen porte sur une plus longue période.[64]

Ces résultats montrent bien l'importance d'examiner à long terme les emplois obtenus afin de connaître les répercussions réelles en ce qui concerne les économies à long terme pour le PPIRPC. Les résultats à long terme ne pouvaient pas être examinés dans le cadre de la présente évaluation, étant donné que la plupart des clients du PNRP ayant terminé leur réadaptation avaient réintégré le marché du travail depuis moins d'une année au moment où a été effectué le sondage. Les données du sondage ont toutefois permis d'obtenir des renseignements utiles au sujet des emplois obtenus dans l'immédiat par les clients du PNRP.

Emplois obtenus : Le tableau 19 présente les résultats du sondage concernant le retour au travail des clients du PNRP qui ont terminé leur réadaptation. Environ 60 p. 100 de tous les répondants ont indiqué qu'ils ont réintégré le marché du travail à la suite de leur réadaptation. La grande majorité des participants au projet qui ont trouvé de l'emploi l'ont fait dans les trois mois suivant la fin de leur plan de réadaptation.

Des clients du PNRP qui occupaient un emploi au moment où a été réalisé le sondage, environ les deux tiers (70 p. 100) travaillaient à plein temps, tandis que 19 p. 100 des répondants travaillaient à temps partiel. Une plus petite proportion de répondants (12 p. 100) occupaient un emploi occasionnel ou saisonnier. Il est à noter que les personnes invalides ou handicapées qui présentent une capacité de travailler régulièrement à temps partiel n'ont habituellement pas droit à des prestations d'invalidité du RPC si leur revenu est supérieur au niveau d'occupation effectivement rémunératrice.[65]

La majorité de ces clients du PNRP ont trouvé de l'emploi chez un autre employeur, dans le même domaine (10 p. 100) ou dans un autre domaine (49 p. 100). Une proportion plus faible de clients du PNRP sont retournés chez leur ancien employeur. Selon certains des intervenants interrogés, le fait que seulement un petit nombre de clients soient retournés chez leur ancien employeur est attribuable à l'absence prolongée du marché du travail de la plupart des clients du PNRP au moment où ils ont amorcé leur réadaptation professionnelle.

La majorité des participants au PNRP qui ont trouvé de l'emploi se sont dits satisfaits de leur emploi.

Tableau 19
Répercussions du PNRP sur l'emploi

	Participation terminée (n=92)
Emploi régulier à la suite de la participation au PNRP	
Oui	60,4%
Non	39,6%
Type d'emploi occupé actuellement	
Emploi à temps partiel	19,2%
Emploi occasionnel/saisonnier	11,5%

Emploi à plein temps	69,2%
Aurait trouvé de l'emploi sans l'aide du PNRP	
Oui	74,3%
Non	25,7%
Nombre de mois pour trouver un emploi après la part. au PNRP	
Trois mois ou moins	82,1%
De quatre à six mois	17,9%
Description de l'emploi	
Emploi déjà occupé chez mon ancien employeur	19,5%
Emploi différent chez mon ancien employeur	7,3%
Emploi semblable à l'ancien, mais chez un autre employeur	9,8%
Emploi différent chez un autre employeur	48,8%
Travail autonome	14,6%
Satisfait de l'emploi trouvé*	60,5%

* Pourcentage de répondants ayant inscrit un 4 ou un 5 sur une échelle de 5.

Répercussions du PNRP perçues par les clients : La majorité des répondants qui occupaient un emploi rémunérateur n'ont pas attribué leur retour au travail au PNRP, ce qui est étonnant. Environ les trois quarts des répondants ont indiqué qu'ils auraient trouvé de l'emploi, même sans avoir participé au PNRP.

Ces résultats reflètent probablement le faible niveau de satisfaction à l'égard du projet dans son ensemble et n'indiquent pas nécessairement que le projet n'a eu aucune incidence sur l'employabilité des clients. En effet, les analyses multivariées des résultats du sondage (voir la partie 3.3.3) laissent entendre que le PNRP a grandement aidé les participants au projet à trouver de l'emploi. La très faible proportion des prestataires de rentes d'invalidité du RPC qui réintègrent sans aide le marché du travail donne aussi lieu de croire que de nombreux clients du projet ne l'auraient pas fait sans l'aide du PNRP, même s'ils croient que le projet n'y a pas été pour beaucoup dans leur retour au travail.

En outre, l'importance pour le PNRP d'inculquer des compétences de base pour l'emploi plutôt que de s'occuper activement de trouver de l'emploi aux participants peut expliquer pourquoi seulement une minorité de répondants ont attribué au projet leur retour au travail. D'autres travaux de recherche ont démontré que les répondants ont tendance à sous-estimer l'incidence de la formation professionnelle

ou des services d'éducation sur la possibilité de trouver de l'emploi.[66]

4.1.3 Conclusion

Dans l'ensemble, les objectifs du PNRP reliés à la gestion du nombre de prestataires ont permis d'obtenir de bons résultats. Le taux de réussite des plans de réadaptation se compare avantageusement à ceux d'autres programmes en grande partie comparables, et la plupart des clients du PNRP qui ont terminé leur réadaptation ont réussi à réintégrer le marché du travail.

Certains résultats peuvent toutefois laisser supposer que le projet n'a pas permis d'éliminer totalement, pour de nombreux clients, les besoins à plus long terme de soutien du revenu de la part de l'État. Certaines personnes dont les prestations ont été interrompues après leur réadaptation se trouvent encore sans emploi plusieurs mois après la fin de leur participation au projet ou occupent un emploi à temps partiel ou occasionnel. Il est à noter que le PNRP a été mis en oeuvre en pleine période de récession, de restructuration économique et de réduction des effectifs. Ces facteurs macro-économiques généraux peuvent avoir eu des effets considérables sur l'obtention d'emplois découlant de la participation au PNRP.

Selon certains travaux de recherche, les anciens prestataires d'AIP qui ne réintègrent pas le marché du travail finissent généralement par toucher de nouveau des prestations d'invalidité après un certain temps. Il semble que d'autres deviennent bénéficiaires de l'assistance sociale.

Il est donc peut-être trop tôt pour déterminer quelles sont les répercussions réelles du PNRP sur l'élimination définitive du besoin d'AIP ou d'autres formes de soutien du revenu chez les anciens prestataires de rentes d'invalidité du RPC. Il faudra peut-être surveiller de plus près la situation afin de connaître les répercussions à long terme du programme. Le PNRP n'a prévu aucun système visant à évaluer à long terme l'obtention d'emplois découlant du projet et il faudra peut-être corriger cette lacune si la réadaptation devient un élément permanent de la mission du PPIRPC.

4.2 Vie autonome

Constatations : Un faible pourcentage des participants ont fait mention de répercussions sur leur autonomie de vie. Ces résultats peuvent refléter les points de vue quelque peu critiques formulés à l'égard du PNRP par certains participants ainsi que les objectifs limités du projet.

Un des objectifs du projet consistait à accroître l'autonomie de vie des clients du PNRP. La question a été examinée en demandant aux répondants d'indiquer si le projet avait eu sur eux certaines des répercussions suivantes : (i) une amélioration de leur indépendance financière; (ii) une amélioration de leur capacité de se livrer à leurs activités quotidiennes; (iii) une augmentation de leur autonomie générale. Le tableau 20 présente les résultats du sondage pour tous les clients du PNRP.

Seule une faible minorité de répondants ont fait mention de répercussions sur leur autonomie. Il est particulièrement étonnant de constater qu'environ 16 p. 100 seulement des répondants ont fait mention d'une augmentation de leur indépendance financière.

En répartissant les réponses selon la situation des répondants, nous constatons que cette proportion s'est élevée à environ 27 p. 100 chez les participants qui avaient terminé leur réadaptation et qu'elle a chuté à moins de 7 p. 100 chez les personnes qui n'avaient pas participé jusqu'à la fin au projet. Cela

semble indiquer que de nombreux répondants hésitent encore, même s'ils ont trouvé un emploi régulier, à se considérer plus indépendants sur le plan financier que lorsqu'ils touchaient des prestations d'invalidité du RPC, peut-être en raison de la nature précaire de leur emploi ou parce qu'ils ne travaillent qu'à temps partiel.

Par ailleurs, un nombre peu élevé de répondants ont fait mention d'une capacité accrue de se livrer à leurs activités quotidiennes et d'une augmentation de leur autonomie générale (environ 15 et 13 p. 100 respectivement). Tel que prévu, cette proportion a été un peu plus élevée chez les clients qui avaient terminé leur réadaptation, et plus faible chez ceux qui n'avaient pas réussi à la terminer. Ces pourcentages dans l'ensemble faibles sont accentués par le fait qu'une grande majorité des répondants au sondage n'ont fait mention de répercussions sur aucun de ces trois plans (73 p. 100).

Tableau 20
Répercussions du PNRP sur l'autonomie de vie

	Clients du PNRP (n=242)
Indépendance financière accrue	16,1%
Autonomie générale accrue	14,9%
Capacité accrue de se livrer à ses activités quotidiennes	13,2%
Aucune des répercussions susmentionnées	73,1%

	Participation terminée (n=68)	**Réadapt. en cours (n=102)**	**Dossier classé (n=62)**
Indépendance financière accrue	26,5%	14,7%	6,5%
Autonomie générale accrue	19,1%	14,7%	11,3%
Capacité accrue, activités quotidiennes	17,6%	13,7%	9,7%

Conclusion: Ces résultats constituent d'autres indications voulant que de nombreux clients du PNRP aient des points de vue quelque peu critiques à l'égard du projet. Ils laissent aussi entendre que l'objectif du PNRP qui consiste à inculquer des compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail ne favorise pas beaucoup, pour les participants, l'obtention d'autres résultats axés davantage sur le développement social en ce qui concerne l'autonomie de vie.

Ces résultats montrent qu'il est nécessaire d'étudier davantage la situation professionnelle d'anciens

clients du PNRP et d'autres répercussions générales du projet. Ils indiquent aussi qu'il n'a peut-être pas été répondu à des besoins importants chez de nombreux clients du PNRP, même après que ceux-ci aient réintégré le marché du travail.

4.3 Autres répercussions

Constatations : Les autres répercussions du PNRP dont il est le plus souvent fait mention comprennent notamment une *meilleure éducation et l'acquisition de nouvelles compétences*, une *plus grande estime de soi* et de *meilleures chances d'être embauché*. La plupart des participants ont fait mention d'au moins une de ces répercussions favorables. Cependant, certains participants au PNRP dont les prestations ont été interrompues après leur réadaptation ont indiqué qu'ils avaient un très faible revenu, ce qui indique que le PNRP peut avoir eu, dans certains cas, des répercussions non voulues, comme le maintien ou l'augmentation de la pauvreté.

Qualité de vie : Il a été demandé aux répondants de faire mention des répercussions du projet sur plusieurs points servant à évaluer la qualité de vie et la motivation à réintégrer le marché du travail. Seule une minorité de répondants ont fait part de répercussions favorables pour chacun des points examinés dans le sondage, ce qui cadre avec le faible niveau général de satisfaction des clients. La plupart des clients ont toutefois fait mention d'au moins une répercussion favorable.

Le degré des répercussions mentionnées a naturellement présenté des écarts importants selon la situation des clients relativement au PNRP. Il convient toutefois de noter que les clients en cours de réadaptation ont fait mention d'un plus grand nombre de répercussions favorables que les autres clients. Cela semble indiquer que non seulement l'expérience vécue dans le cadre du projet, mais aussi la décision d'interrompre le plan de réadaptation ou de mettre fin aux prestations sont des éléments qui ont beaucoup influé sur les réponses.

Les résultats dont ont le plus souvent fait mention les répondants ont été l'*augmentation de leur estime de soi* et une *meilleure éducation et l'acquisition de nouvelles compétences*. Dans chaque situation, 34 p. 100 de tous les clients ont fait part de ces résultats, mais cette proportion a augmenté à environ 45 p. 100 pour les clients en cours de réadaptation. Quelque 35 p. 100 des clients dont les prestations avaient été interrompues en ont également fait mention, comparativement à seulement 15 p. 100 des clients n'ayant pas suivi jusqu'à la fin leur plan de réadaptation.

Tableau 21
Autres répercussions du PNRP

Répercussions mentionnées	Clients (n=242)
Meilleure éducation/acquisition de nouvelles compétences	33,9%
Motivation accrue à retourner au travail	13,2%
Amélioration de la santé et du bien-être	25,2%
Chances accrues d'être embauché	30,2%

Augmentation de l'estime de soi	34,3%
Amélioration générale de la qualité de vie	20,2%
Aucune des répercussions susmentionnées	44,2%
Élimination par le PNRP du besoin de toucher des prestations *	58,5 %

* Réponse fournie seulement par des répondants dont la réadaptation était terminée (n=68).

	Réadapt. terminée (n=68)	Réadapt. en cours (n=102)	Dossier classé (n=62)
Répercussions mentionnées			
Meilleure éducation/acquisition de nouvelles compétences	35,3%	45,1%	14,5%
Motivation accrue à retourner au travail	13,2%	19,6%	3,2%
Amélioration de la santé et du bien-être	20,6%	36,3%	12,9%
Chances accrues d'être embauché	30,9%	46,1%	4,8%
Augmentation de l'estime de soi	33,8%	45,1%	14,5%
Amélioration générale de la qualité de vie	17,6%	26,5%	11,3%
Aucune des répercussions susmentionnées	36,8%	33,3%	69,4%

La répercussion ayant présenté le plus d'écart entre les catégories de clients a été l'*augmentation des chances d'être embauché*. Il n'est pas étonnant que très peu de personnes n'ayant pas suivi jusqu'à la fin leur plan de réadaptation aient fait mention de cette répercussion, tandis que la proportion était beaucoup plus élevée chez les participants ayant terminé leur réadaptation. Des clients encore en cours de réadaptation, environ 46 p. 100 croyaient que le projet faisait augmenter leurs chances d'obtenir de l'emploi.

Enfin, il a été moins souvent fait mention d'autres répercussions, comme une *amélioration de la santé et du bien-être* (25 p. 100), une *amélioration de la qualité de vie* (20 p. 100) ou une *motivation accrue*

à retourner au travail (13 p. 100). Des écarts importants peuvent aussi être observés dans les mentions de ces répercussions, selon la situation dans laquelle se trouvent les clients. Tous ces résultats sont présentés dans le tableau 21 (ci-haut).

Revenu d'emploi et revenu du ménage : La grande majorité des participants au PNRP qui occupaient un emploi après avoir terminé leur réadaptation prévoyaient toucher, en 1996, une rémunération supérieure au niveau d'occupation effectivement rémunératrice. Cela indique encore davantage qu'il convenait de mettre fin aux prestations dans la plupart des cas. La majorité des participants prévoyaient que leur revenu serait supérieur à 20 000 $.

Les résultats indiquent toutefois aussi que certains participants ayant terminé leur réadaptation mais n'ayant pas trouvé d'emploi se trouvaient dans une piètre situation financière. Un petit nombre de participants ayant terminé leur réadaptation ont fait mention d'un revenu du ménage inférieur à 10 000 $, ce qui laisse supposer que le projet peut avoir des répercussions non voulues, comme une plus grande pauvreté et (peut-être) la nécessité d'avoir recours à l'assistance sociale.

Tableau 22
Répercussions sur le revenu

	Réadapt. terminée
Revenu d'emploi prévu pour 1996, avec emploi(n=55)	
Non mentionné	9,1%
Moins de 10 000 $	12,7%
Entre 10 000 et 19 999 $	16,4%
Entre 20 000 et 29 999 $	30,9%
Entre 30 000 $ et 39 999 $	16,4%
40 000 $ ou plus	14,5%
Revenu du ménage prévu pour 1996, sans emploi (n=36)	
Non mentionné	16,7%
Moins de 10 000 $	19,4%
Entre 10 000 et 19 999 $	19,4%
Entre 20 000 et 29 999 $	11,1%
Entre 30 000 et 39 999 $	13,9%
40 000 $ ou plus	19,4%

Autres répercussions sur le PPIRPC: Il a été brièvement question des répercussions financières sur le RPC à la partie 4.1.1. Le PNRP devrait avoir d'autres répercussions, mais celles-ci sont, de façon générale, difficiles à évaluer. Selon les intervenants, il est souhaitable que de la réadaptation professionnelle soit intégrée au RPC, ce qui laisse entendre que le projet pourrait avoir des répercussions favorables sur la confiance à l'égard de l'administration du PPIRPC, en lui conférant le profil d'un programme équitable sur le plan financier.

L'insatisfaction manifestée par une minorité de répondants, notamment ceux qui n'ont pas trouvé d'emploi et dont le revenu familial est demeuré très faible, laisse supposer qu'il y a eu des répercussions défavorables sur le PPIRPC. Bien que ces répercussions non voulues ou défavorables soient inévitables en raison de l'objectif général du projet, qui consiste à inciter les gens à moins compter sur l'aide de l'État, ces constatations peuvent indiquer les besoins suivants : (i) l'adoption d'une procédure permanente d'acheminement et de règlement des préoccupations et des plaintes des clients; (ii) la surveillance des répercussions à long terme.

Conclusion: La plupart des clients qui ont répondu au sondage ont fait mention d'au moins un élément positif à la suite de leur participation au projet, mais il y a aussi lieu de croire que le PNRP a eu certaines répercussions non voulues (comme une pauvreté accrue pour certaines personnes) qu'il conviendrait peut-être d'évaluer de façon plus approfondie dans de prochaines évaluations.

Somme toute, il est trop tôt pour déterminer quels ont été les résultats «réels» du projet pour les prestataires de rentes d'invalidité du RPC qui ont réintégré le marché du travail. Cependant, si une fonction de réadaptation plus importante doit être intégrée au PPIRPC, il n'est pas trop tôt pour planifier tout de suite les méthodes de collecte permanente de données qui permettront de mieux vérifier les répercussions d'une fonction permanente de réadaptation au sein du PPIRPC. Cette question est abordée plus en détail ci-dessous.

TABLE DES MATIÈRES

5.0 Conséquences

Le PNRP a connu un certain succès, surtout compte tenu des obstacles importants à l'intégration de la réadaptation dans le cadre du PPIRPC. *L'objectif premier du PNRP consistait à prouver qu'il était possible d'intégrer au PPIRPC une fonction permanente de réadaptation. De ce point de vue, il semble que l'objectif du projet ait été atteint.*

La présente partie du rapport traite de certaines conséquences découlant des constatations de l'évaluation et présente des options bien précises en vue d'améliorer et de perfectionner certains aspects du PNRP. Bon nombre de ces options comportent des coûts qui nécessiteront une évaluation par rapport aux sommes qui seront recouvrées ainsi qu'à la portée du mandat du PPIRPC en ce qui concerne la réadaptation.

5.1 Élargissement de la fonction de réadaptation

Bien qu'il incombe aux gestionnaires du programme de décider si une fonction permanente de

réadaptation doit être intégrée au PPIRPC, la présente évaluation appuie en grande partie l'élargissement de la fonction de réadaptation en s'inspirant de l'expérience acquise grâce au PNRP.

5.1.1 Points forts

Bien que le PNRP se soit situé dans un contexte n'accordant généralement pas priorité aux objectifs en matière de réadaptation, il a présenté certains points forts qui favoriseront l'intégration éventuelle d'initiatives de réadaptation dans le cadre du PPIRPC.

- Il a été démontré que le projet était équitable sur le plan financier, c'est-à-dire qu'il a permis à un certain nombre de prestataires de rentes d'invalidité du RPC de réintégrer le marché du travail, tout en respectant les objectifs restreints du PPIRPC, qui consistent à inculquer, à un coût raisonnable, des compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail.
- Le déroulement du PNRP donne lieu de croire que l'intégration d'une fonction de réadaptation au PPIRPC aiderait à faire augmenter le taux de réussite du retour au travail des prestataires de rentes d'invalidité du RPC, qui a toujours été inférieur à 1 p. 100.
- Le projet a permis d'acquérir des connaissances fondamentales qui s'avéreront fort utiles si une fonction permanente de réadaptation est intégrée au PPIRPC.

Pour les éventuelles initiatives de réadaptation s'inscrivant dans le cadre du PPIRPC, il faudra conserver un grand nombre des bons éléments du PNRP, tout en apportant des améliorations sur certains points qui ont été abordés tout au long du présent rapport.

5.1.2 Interruption du financement par le PPIRPC

Le mandat de la présente évaluation indiquait qu'il fallait évaluer les répercussions de l'interruption du financement de la réadaptation par le RPC. Étant donné la faible ampleur prise jusqu'ici par le PNRP, la situation illustre bien le cas d'un PPIRPC sans fonction de réadaptation.

Par le passé, il était mis fin chaque année aux prestations d'environ 1 p. 100 seulement des prestataires de rentes d'invalidité du RPC pour des raisons autres que leur décès ou l'atteinte de l'âge de la retraite (65 ans). Ce pourcentage des prestataires comprenait toutes les personnes dont les prestations étaient interrompues à la suite d'une évaluation de leur admissibilité et celles qui avaient indiqué aux responsables du PPIRPC qu'elles avaient réintégré le marché du travail. Tout semble indiquer que cette proportion pourrait être accrue considérablement si des initiatives de réévaluation plus dynamiques étaient mises en oeuvre et si les méthodes de réadaptation professionnelle étaient plus efficaces.

L'interruption du financement de la réadaptation par le RPC semblerait aller à l'encontre de la tendance croissante vers la réadaptation professionnelle au sein du secteur privé et dans les programmes d'AIP d'autres pays. L'omission par les responsables du PPIRPC de tenir compte de cette tendance pourrait avoir des répercussions très négatives sur le programme en lui conférant une responsabilité financière accrue et en présentant (peut-être) l'image d'un programme inéquitable sur le plan financier. *Par conséquent, les auteurs de la présente évaluation jugent qu'il est nécessaire de poursuivre les travaux de réadaptation - et même d'en élargir la portée - et d'instaurer de meilleures méthodes de surveillance qui permettraient d'assurer le suivi de toutes les répercussions à long terme de la réadaptation.*

5.1.3 Assurance d'un financement à long terme

Un grand nombre des défis qu'a comporté la mise en oeuvre d'une fonction de réadaptation dans le cadre du PNRP étaient attribuables à l'incertitude au sujet de l'avenir du projet. En raison du court délai d'exécution du projet, les gestionnaires du PNRP ont notamment été limités pour l'élaboration de plans de réadaptation à long terme, pour l'instauration de bons systèmes de suivi des répercussions du projet et pour la conclusion de partenariats.

Dans ce contexte, il conviendrait peut-être que les gestionnaires du RPC envisagent un financement à plus long terme pour des projets futurs ou permanents de réadaptation ou intègrent de façon permanente la réadaptation aux opérations du PPIRPC. Cela permettrait de mettre en oeuvre un programme mieux défini et plus rentable ainsi que de mettre davantage à l'essai le processus de réadaptation afin d'en connaître la valeur réelle dans le cadre du PPIRPC.

5.2 Ciblage des bons candidats

Les auteurs de l'évaluation ont souligné l'importance de disposer d'un moyen efficace et rentable de désigner les meilleurs candidats pour la réadaptation professionnelle. Il s'agit d'une tâche particulièrement difficile, étant donné le degré d'invalidité des prestataires de rentes d'invalidité du RPC et parce que la réadaptation professionnelle ne peut convenir qu'à une petite partie des prestataires.

5.2.1 Points forts

Le processus actuel de sélection des clients comporte certains bons points. En effet, la grande majorité des clients recommandés ont été considérés comme de bons candidats pour la réadaptation. Voici certaines des particularités intéressantes du processus relevées par les auteurs de la présente évaluation:

- Le processus comporte de nombreuses procédures de présélection qui permettent d'examiner de façon de plus en plus approfondie les possibilités de réadaptation, ce qui fait diminuer considérablement les coûteuses évaluations de candidats inaptes à la réadaptation faites par des sous-traitants.
- Le processus réduit au minimum l'intervention des évaluateurs de départ, qui sont formés pour évaluer l'admissibilité à des prestations et qui ne sont peut-être pas assez versés en matière de réadaptation professionnelle pour désigner de bons candidats.
- Le processus de réévaluation complète bien celui de l'évaluation initiale des demandes, étant donné qu'un grand nombre des prestataires actuels de rentes d'invalidité du RPC peuvent bénéficier de services de réadaptation.
- Les employés du projet ont recommandé les bons candidats aux consultants en réadaptation professionnelle, ce qui indique qu'ils étaient compétents et bien formés pour reconnaître les clients présentant de bonnes possibilités de réadaptation.

Malgré ces points positifs, l'évaluation du processus de sélection des clients indique que certains points peuvent être améliorés, comme nous le verrons plus loin.

5.2.2 Collecte de renseignements d'ordre professionnel au sujet des prestataires de rentes d'invalidité du RPC

Tout semble indiquer que les renseignements qui se trouvent actuellement dans les dossiers des clients

du PPIRPC ne permettent pas de déterminer si les prestataires sont de bons candidats pour la réadaptation. À l'heure actuelle, les chargés de cas et les évaluateurs médicaux du PNRP doivent compter sur des renseignements d'ordre professionnel et fonctionnel fort incomplets et insuffisants. Il faut faire des appels téléphoniques afin de recueillir des données essentielles pour évaluer les possibilités de réadaptation, ce qui réduit la capacité des employés du projet de cibler les bons candidats au moment de l'examen des dossiers.

Ces problèmes d'information devront être corrigés pour que l'élargissement de la réadaptation dans le cadre du PPIRPC soit une réussite. *Il serait peut-être souhaitable d'examiner si un questionnaire distinct portant sur le profil professionnel devrait être rempli par la partie des prestataires du PPIRPC considérés comme ceux qui présentent les plus grandes possibilités de réadaptation.* Ce questionnaire servirait à la fois à recueillir des renseignements essentiels en vue de la réadaptation des clients ainsi qu'à transmettre le message indiquant que la réadaptation fait partie intégrante du PPIRPC. Ce questionnaire, qui pourrait être envoyé aux prestataires ciblés immédiatement après l'approbation initiale, pourrait aussi s'inscrire dans le cadre du processus permanent d'évaluation de la réadaptation professionnelle. Un questionnaire sur le profil professionnel pourrait aussi, s'il y a lieu, servir à cibler des personnes en vue de réévaluer leur admissibilité (voir ci-dessous).

Nous croyons qu'une telle approche pourrait réduire le coût de la présélection, rendre celle-ci plus efficace et permettre de désigner de plus nombreux candidats pour la réadaptation. (En vertu du système actuel, il semble que certains bons candidats ne soient pas approchés en raison de l'insuffisance des renseignements qui se trouvent dans les dossiers des clients.) De telles améliorations pourraient constituer un élément important de l'élargissement de la réadaptation au sein du PPIRPC.

5.2.3 Méthode rentable de présélection

Le processus actuel de sélection des clients commence par une présélection selon cinq critères de base qui nécessitent l'examen de très nombreux dossiers par l'Unité de réadaptation. Il semble que des critères de base, comme l'âge et le niveau d'éducation, soient en corrélation avec la réussite de la réadaptation, mais il ne s'agit peut-être pas des principaux éléments permettant de prévoir cette réussite. Par conséquent, il se peut que le PNRP n'ait pas permis d'évaluer les possibilités de réadaptation de nombreux candidats.

En 1989, les responsables du RPC ont commandé la tenue d'une étude visant à recommander l'adoption d'une méthode efficace de présélection de candidats présentant une bonne capacité de réadaptation. Il a été recommandé d'avoir recours à un «système spécialisé» qui consisterait à informatiser une grande partie du processus d'acheminement des dossiers en étudiant le profil professionnel des clients du PPIRPC et en ne recommandant que les meilleurs candidats. L'étude comportait toutefois une restriction importante. En effet, il fallait se fier aux renseignements se trouvant dans les dossiers pour déterminer les possibilités de réadaptation. Il n'a donc pas été tenu compte de certains facteurs essentiels, comme la motivation des clients, la stabilité de leur état de santé, etc.

Pendant un certain temps, l'Unité de réadaptation a eu recours à des méthodes informatisées pour cibler les prestataires. Celles-ci peuvent aussi s'avérer efficaces pour la réadaptation si d'autres renseignements pertinents peuvent être recueillis auprès des clients. Ce processus ne remplacerait pas l'examen «manuel» des dossiers et les entretiens téléphoniques, mais il pourrait aider à réduire le nombre de dossiers qui sont envoyés inutilement à l'Unité de réadaptation. Il pourrait aussi éliminer

les actuelles préoccupations de nature administrative reliées au nombre moins élevé que prévu de cas confiés à l'Unité de réadaptation ainsi que les interprétations différentes des lignes directrices.

La mise en application d'un tel système nécessiterait la réalisation d'autres travaux de recherche au sujet des éléments permettant de prévoir la réussite de la réadaptation et des autres renseignements devant être recueillis auprès des clients. Pour que ce processus soit efficace, il faudrait avoir recours à de bons indicateurs pour des questions comme la motivation des clients et la polyvalence des compétences. Ce processus pourrait être lié étroitement à l'utilisation d'un *questionnaire portant sur le profil professionnel*, comme nous l'avons déjà mentionné.

5.2.4 Nécessité d'examiner en permanence les possibilités de réadaptation

Environ 70 p. 100 des dossiers évalués par la Division de l'administration de l'invalidité (DAI) en ce qui concerne des personnes âgées de 20 à 49 ans n'ont jamais été confiés aux responsables du PNRP, et il semble qu'une des raisons principales expliquant cette situation est que l'état de santé des prestataires n'était pas stable au moment de l'évaluation. Cela ne signifie toutefois pas que ces prestataires ne seront jamais de bons candidats pour la réadaptation. Il semble que de nombreux bons candidats aient été oubliés en raison de ce facteur.

Cela indique la nécessité d'examiner en permanence les possibilités de réadaptation des prestataires de rentes d'invalidité du RPC qui, au départ, ne sont pas considérés comme de bons candidats, mais qui peuvent éventuellement le devenir. Ce processus pourrait comporter un lien étroit avec le système du service de réévaluation si des modifications pouvaient être apportées afin de tenir compte de certains facteurs d'ordre professionnel. L'examen permanent des possibilités de réadaptation nécessitera l'adoption de méthodes de collecte permanente d'information, car le profil des prestataires du PPIRPC change rapidement, ce qui peut modifier leur aptitude pour la réadaptation professionnelle.

5.3 Incitations accrues à participer

Selon tous les intervenants interrogés dans le cadre de la présente évaluation, la «crainte» constitue un des obstacles les plus importants lorsque les prestataires de rentes d'invalidité du RPC songent à réintégrer le marché du travail. Il faudrait donc inculquer une «attitude» plus positive à l'égard du PPIRPC et de la réadaptation et prévoir d'autres incitations aidant à susciter la confiance des clients à l'égard du processus de réadaptation.

5.3.1 Points forts

L'Unité de réadaptation et, de façon plus générale, les responsables du PPIRPC ont reconnu que les «craintes» des clients constituent une question qui doit être réglée, et un certain nombre de mesures ont été prises à cet égard. De façon plus précise, les éléments suivants ont été désignés comme des améliorations importantes :

- Les responsables du projet ont reconnu la nécessité de permettre une transition «plus en douceur» pour la réintégration du marché du travail en prévoyant une période minimale de trois mois pour la recherche d'un emploi.
- Un certain nombre de répondants au sondage ont fait mention de services de suivi à la suite du placement professionnel.
- Des changements apportés récemment au programme de prestations d'invalidité du RPC ont accru l'incitation à travailler en permettant aux prestataires de mettre à l'épreuve leurs capacités

en faisant du bénévolat et en travaillant pendant des périodes d'essai. Un autre nouvel élément du programme est le processus «accéléré» pour la présentation d'une nouvelle demande de la part des prestataires pour lesquels le retour au travail s'est avéré un échec et la possibilité de recevoir de la formation et de suivre des cours de recyclage professionnel tout en touchant des prestations.

5.3.2 Désengagement graduel

La question qui consiste à susciter la confiance des clients à l'égard du processus de réadaptation correspond aussi à un désengagement graduel de la part des responsables du PPIRPC. Les dispositions actuelles prévoient, après la réadaptation, une période de trois mois pour la recherche d'un emploi, mais cette mesure peut être fort insuffisante, surtout en comparaison des incitations à travailler mises en oeuvre aux États-Unis.

La question du désengagement graduel est très importante à deux points de vue. D'abord (comme nous l'avons déjà mentionné), elle sert à susciter la confiance des clients à l'égard du processus de réadaptation et elle peut faire augmenter considérablement le niveau de participation au projet et le nombre de cas où la réadaptation s'avère une réussite. D'un autre point de vue, le désengagement graduel est très important afin de contrôler les coûts, compte tenu du nombre de plus en plus élevé d'anciens prestataires qui, aux États-Unis, semblent avoir tendance à redevenir prestataires lorsqu'ils ne reçoivent pas un soutien convenable.

Pour cette raison, il peut être vraiment nécessaire d'inciter davantage les prestataires à participer au projet en leur assurant un soutien supplémentaire lorsqu'ils ont terminé leur réadaptation. Ce soutien supplémentaire pourrait prendre les diverses formes suivantes:

- **De plus longues périodes pour la recherche d'un emploi** : Dans le cadre de son programme d'incitation à travailler, le système américain permet aux prestataires de toucher un revenu supérieur au niveau d'occupation effectivement rémunératrice pendant une période de neuf mois avant que ne soit effectuée une réévaluation de leur admissibilité à des prestations;
- **Un revenu minimum garanti pendant une certaine période** : Le système en vigueur aux États-Unis prévoit la prolongation de la période d'admissibilité pendant 36 mois lorsqu'une personne (toujours jugée invalide) peut toucher un supplément de revenu allant jusqu'au niveau d'occupation effectivement rémunératrice, lorsque ses gains se situent sous ce seuil.
- **Suivi supplémentaire** : Les prestataires pourraient bénéficier (s'il y a lieu) d'un suivi et d'un soutien supplémentaires visant à les aider à trouver un emploi lorsqu'ils n'en occupent pas déjà un à la suite de leur participation au projet ou afin de s'assurer que leur expérience de travail s'avère une réussite. Ce soutien supplémentaire pourrait comprendre des éléments, comme de l'aide pour la garde des enfants, à l'intention des clients en cours de réadaptation qui se cherchent un emploi, ou la déduction de certaines dépenses liées à un nouvel emploi.

Engagement graduel à travailler : Une question connexe consiste à encourager les prestataires de rentes d'invalidité du RPC à travailler, notamment lorsqu'ils peuvent occuper un emploi à temps partiel ou temporaire. De telles expériences de travail peuvent les inciter à faire plus d'efforts ainsi qu'à adopter une attitude positive à l'égard de la réadaptation, ou encore à s'intéresser à celle-ci. Les responsables du PPIRPC pourraient les encourager davantage en ce sens en mettant en vigueur de plus grandes incitations à travailler et en faisant savoir aux prestataires qu'«un revenu d'emploi à temps partiel de XX $ par mois ou par année ne donnera pas lieu à une réévaluation de leur admissibilité à

des prestations d'invalidité du RPC». Il pourrait être grandement souhaitable de le faire, car le sondage mené auprès de clients dans le cadre de la présente évaluation indique que ces expériences de travail ont constitué un facteur déterminant pour la réussite de la réadaptation.

Lien avec les objectifs de carrière : Les auteurs de la présente évaluation ont remarqué que les objectifs en matière de réadaptation des clients se situent souvent au-delà de ceux du PNRP. Bien qu'à proprement parler, une fonction de réadaptation dans le cadre du PPIRPC pourrait ne donner lieu qu'à une capacité de base pour le travail, il ne semble pas exagéré de dire que le programme serait plus efficace si plus de partenariats étaient conclus avec les responsables d'autres programmes de formation du gouvernement.

Par exemple, les clients pourraient, dans le cadre de leur plan de réadaptation, bénéficier de choix de carrière ou de formation, en grande partie comme les Canadiens qui sont sans emploi pour des raisons autres que l'invalidité, qui peuvent suivre des cours de formation ou de recyclage professionnel axés sur leur carrière. Cela pourrait constituer pour eux une source de motivation supplémentaire pour la réadaptation, tout en rendant plus logique et plus valable le motif sous-jacent de la réadaptation sur le plan du développement social. Une telle facilité d'accès à la réadaptation favorisant le développement du capital humain ferait probablement augmenter au maximum les chances des personnes réadaptées de trouver un emploi à long terme et de le conserver, ce qui est encore plus important.

5.3.3 Participation obligatoire

Les données recueillies dans le cadre de la présente évaluation ne permettent pas d'indiquer de façon catégorique si la participation au programme devrait devenir obligatoire ou demeurer volontaire. Les intervenants interrogés ont des avis partagés à ce sujet et les répondants au sondage ne partagent pas, dans l'ensemble, le point de vue voulant que la nature volontaire du projet ait incité à ne pas y participer.

Il faudrait toutefois peut-être examiner la question d'un autre angle. Selon certaines personnes, l'annonce indiquant qu'il s'agissait d'un projet volontaire peut avoir créé une certaine confusion quant à la nature de la fonction de réadaptation du RPC et de ses objectifs. Il semble que de nombreux participants aient vu le PNRP comme une occasion de réaliser leurs objectifs de carrière et n'aient pas bien compris que l'objectif du projet consistait à inculquer des compétences de base pour l'entrée sur le marché du travail. Sur ce plan, l'annonce de la réadaptation à titre de projet «volontaire» peut induire en erreur d'éventuels participants.

Par ailleurs, l'application de la réglementation sur le RPC et le recours à des «menaces» de non-conformité semblent en contradiction avec de bons principes de réadaptation professionnelle et pourraient s'avérer inutiles.[67] En évitant de rendre obligatoire la participation au projet , il serait donc encore possible de recruter des participants ayant une grande motivation. Or, la motivation des clients est une question qui a été jugée comme un des points forts du PNRP par les consultants en réadaptation.

Cette situation pourrait nécessiter l'adoption d'une nouvelle approche mettant davantage en évidence la «mission de réadaptation» du PPIRPC, comme nous l'avons déjà indiqué. Dans le processus de sélection des clients, une plus grande importance serait attribuée à la motivation. Les renseignements transmis au sujet du projet mettraient en évidence cette mission de réadaptation. Les participants éventuels seraient avisés que le projet vise les candidats les «plus motivés», tandis qu'à ce stade, la

réglementation ne serait appliquée que dans les cas d'abus. Les décisions de principe concernant la participation obligatoire seraient reportées jusqu'à ce que soient connues davantage les répercussions de l'application de la réglementation.

5.4 Prestation des services

En 1996, aucune méthode ne s'était avérée «la meilleure» pour la prestation des services de réadaptation et il est souvent indiqué que chaque client a des besoins bien précis qui peuvent nécessiter des approches différentes. Cette approche individualisée constitue le principal point fort du système de gestion de cas du PNRP. Un certain nombre de préoccupations ont toutefois été énoncées tout au long du présent rapport et, bien que nous n'ayons pu régler pour de bon toutes ces questions, les observations qui suivent peuvent être faites en vue d'appuyer le renouvellement de la mission de réadaptation du PPIRPC.

5.4.1 Points forts

Les responsables du PNRP ont prouvé qu'ils sont capables d'assurer des services individualisés et souples qui devraient être maintenus pour les futures initiatives de réadaptation. Voici donc un énoncé plus précis des points forts du projet.

- L'approche de gestion de cas utilisée par les responsables du PNRP assure un bon soutien aux clients en les orientant vers des ressources répondant à leurs besoins bien précis et en leur fournissant une aide et une orientation permanentes.
- Le projet comportait de la souplesse pour la prestation des services en évaluant les besoins de chacun et en assurant un vaste éventail de services.
- Il a été indiqué qu'un certain nombre de consultants en réadaptation offraient d'excellents services et possédaient, dans le domaine de la réadaptation professionnelle, des compétences essentielles qui complétaient bien celles du personnel du PNRP.

5.4.2 Élaboration de lignes directrices et de politiques claires

Une fonction de réadaptation dans le cadre du PPIRPC tirerait grand profit de l'élaboration, aux niveaux interne et externe, de lignes directrices et de politiques plus détaillées pour les rapports avec les entrepreneurs et les clients. Ces politiques apporteraient des précisions sur des questions bien précises se rattachant aux services de réadaptation à long terme, aux coûts des services de réadaptation, à la facturation concernant la gestion de cas, aux critères relatifs aux comptes rendus, aux ententes de partage des coûts et aux prévisions concernant le recours, par les consultants, à d'autres ressources publiques, comme les SRP, les CCRH, etc.

Il serait aussi souhaitable que les responsables des futurs programmes de réadaptation prévoient un moyen de s'assurer que les entrepreneurs se conforment à ces politiques et soient informés de façon régulière des changements qui s'appliquent à leurs activités. Ces «vérifications du rendement», qui permettraient d'évaluer le travail des entrepreneurs en vue de la renégociation des marchés de services, devraient comprendre un moyen d'obtenir les commentaires des clients.

5.4.3 Sous-traitance des services de réadaptation

Bien que les résultats ne soient pas concluants, les auteurs de l'évaluation ont remarqué de grands écarts dans les coûts de la prestation des services de réadaptation entre les divers entrepreneurs, écarts

qui sont en grande partie attribuables aux différences que présentent les procédures de gestion de cas. Il est aussi beaucoup fait état de la gestion de cas de l'extérieur et du chevauchement y afférent, qui créent souvent de graves problèmes de communication. En effet, de nombreux clients ont une très mauvaise connaissance des objectifs du projet et du processus de réadaptation du PPIRPC.

Certains intervenants ont indiqué *qu'en raison de la régionalisation des opérations du PPIRPC, les services de réadaptation du programme devraient être fournis selon le modèle préconisé par les assureurs du secteur privé -- avec un plus grand recours aux ressources internes.* La plupart des assureurs du secteur privé disposent de systèmes de gestion de cas à l'interne qui permettent aux employés d'assurer, tout au long du processus de réadaptation, la plus grande partie des services d'évaluation et d'orientation, tandis qu'il y a, selon les besoins, recours à la sous-traitance pour d'autres services. Il a été indiqué que cela permettrait d'éviter la transmission aux clients de messages contradictoires et permettrait aux employés du RPC d'établir des contacts plus directs avec les clients ainsi que d'acquérir une connaissance approfondie des besoins de leurs clients et des ressources disponibles dans leur région.

Il s'agit toutefois d'une question complexe, et il faut tenir compte d'autres facteurs. Le PPIRPC doit disposer d'un système souple de prestation de services qui peut s'adapter rapidement aux fluctuations de la demande au niveau régional et qui peut aussi tirer profit de toutes les ressources spécialisées qu'offre le secteur privé. Dans une certaine mesure, il pourrait convenir d'instaurer un système mixte qui conférerait un rôle accru aux gestionnaires à l'interne, tout en prévoyant, selon les besoins, de la sous-traitance pour la gestion de cas et d'autres services.

Par ailleurs, il est fort probable que de nombreux prestataires de rentes d'invalidité du RPC n'aient pas un grand besoin de services de gestion de cas et puissent être placés rapidement dans un programme bien précis de formation ou d'éducation sans qu'il ne soit nécessaire d'avoir recours à des ressources de l'extérieur. Cela serait particulièrement le cas avec un système régionalisé, où les gestionnaires à l'interne auraient une bonne connaissance des ressources qui s'offrent à eux ainsi que de l'économie régionale. Un rôle accru pour les gestionnaires à l'interne aura aussi son importance lorsqu'il y aura recours à des services de l'extérieur, compte tenu des grandes préoccupations se rattachant à la transmission des objectifs et des politiques reliés au projet, comme nous l'expliquons plus loin.

Cette situation, qui consiste à réintégrer des fonctions dans un programme public, peut paraître étrange à un moment où la «sous-traitance» semble être devenue un des principes du gouvernement. Toutefois, d'autres cas d'internalisation d'opérations peuvent actuellement être observés au sein du gouvernement fédéral, surtout lorsque celle-ci permet de réaliser des économies.[68]

5.4.4 Éventail accru de services

Bien que le PNRP se soit avéré souple en ce qui concerne l'éventail de services à offrir, il peut être nécessaire d'envisager d'autres options, comme des programmes spécialisés qui seraient offerts directement à certains types de clients. Aux États-Unis par exemple, un intérêt de plus en plus grand est manifesté à l'égard de certains types de *programmes d'assistance en milieu de travail*, qui se sont avérés particulièrement efficaces pour permettre à certains clients, comme les personnes souffrant de graves incapacités mentales ou de lésions traumatiques du cerveau, de réintégrer le marché du travail.[69]

Des programmes spécialisés de ce genre s'adressent à divers types de clients, et le ciblage de certaines

catégories de prestataires qui pourraient tirer profit de ces nouvelles mesures de réadaptation pourrait aussi permettre d'accroître les possibilités de réadaptation des prestataires de rentes d'invalidité du RPC. Une prestation régionalisée des services permettra aux clients de mieux connaître les services offerts et leur en facilitera le recours.

Une autre option consiste à envisager la possibilité d'intégrer au projet les coûts de la réintégration. Ceux-ci peuvent prendre plusieurs formes, comme celle d'une allocation initiale[70] visant à payer une partie des dépenses initiales liées à l'emploi, d'une aide pour la garde des enfants ou même d'une subvention salariale. Le paiement de certaines de ces dépenses peut être utile afin d'inciter davantage les gens à participer au projet ou pour aider les prestataires à mettre à l'épreuve leur capacité de travailler, mais il serait, semble-t-il, difficile de le faire cadrer avec les objectifs du PPIRPC s'il devenait permanent (comme le versement permanent de subventions salariales ou de prestations partielles du PPIRPC).

L'objectif du PPIRPC consiste à assurer un certain niveau de remplacement du revenu dans le cas d'une invalidité dont la gravité empêche la personne de toucher un revenu supérieur au niveau d'occupation effectivement rémunératrice (OER). Le niveau d'OER est un seuil très peu élevé qui correspond actuellement à la capacité de toucher un revenu d'environ 9 000 $ par année. Quiconque est en mesure de toucher un revenu supérieur à ce seuil n'est pas admissible au PPIRPC, et les subventions salariales ou les prestations partielles d'invalidité du RPC qui s'appliqueraient pour un revenu supérieur au niveau d'OER pourraient être jugées inéquitables pour d'autres personnes souffrant d'un handicap ou d'une invalidité.

5.4.5 Ententes de partage des coûts

L'objectif qui consiste à assurer la complémentarité des services provenant des différents fournisseurs n'a pas été tout à fait atteint pour le PNRP, tout comme pour le PPIRPC dans son ensemble. Cette situation est en grande partie attribuable aux longues négociations individuelles qui occasionnent souvent des retards décourageants pour les clients. Il faudrait donc que soient conclues avec d'autres fournisseurs des ententes de plus longue durée qui préciseraient quels types de services feraient l'objet d'un partage des coûts et quelles procédures de gestion de cas devraient être utilisées.

Ces partenariats comprendraient des protocoles pour l'approbation rapide des clients et des plans de réadaptation et définiraient les paramètres du partage des coûts de la réadaptation. Ils pourraient faire l'objet de réévaluations et de mises à jour régulières.

La conclusion d'accords-cadres avec d'autres fournisseurs de services comporterait plusieurs objectifs. Premièrement, cela permettrait de désigner de bons candidats pour la réadaptation, étant donné que certains assureurs du secteur privé ont déjà mis en oeuvre de vastes programmes de réadaptation et sont généralement plus proactifs sur ce plan que les responsables du PPIRPC. Deuxièmement, cela inciterait les assureurs du secteur privé à fournir de l'information au sujet des prestataires qui ont réintégré le marché du travail, permettant ainsi aux responsables du PPIRPC de mettre fin rapidement aux prestations lorsqu'il conviendrait de le faire. Enfin, il y aurait une plus grande collaboration entre les fournisseurs de services, et le PPIRPC serait plus rentable, car il serait possible de recouvrer une partie des coûts tout en réduisant au minimum la nécessité de tenir des négociations pour chaque cas.

5.4.6 Fonds d'investissement dans les ressources humaines et options connexes

L'*énoncé de travail* de la présente évaluation prévoyait qu'il faudrait envisager la possibilité d'offrir les services de réadaptation du PPIRPC par l'entremise du Fonds d'investissement dans les ressources humaines (FIRH). Le FIRH assure le financement d'un certain nombre de services de recyclage professionnel, de placement professionnel, etc. qui visent à aider les Canadiens sans emploi qui sont admissibles à se trouver du travail. Dans le cadre de la récente réforme de l'ancien programme d'assurance-chômage (qui porte maintenant le nom d'assurance-emploi (a.-e.)), une plus grande importance a été attribuée au recyclage professionnel des clients en vue d'une réintégration rapide du marché du travail.

L'admissibilité à la plupart des services de recyclage professionnel prévus par le programme d'assurance-emploi (a.-e.) est limitée aux personnes qui ont touché des prestations d'a.-e. dans les 36 mois précédents ou des prestations parentales ou de maternité dans les 60 mois précédents. En règle générale, les prestataires d'a.-e. doivent être en mesure de travailler. La participation à des mesures de réemploi rendrait donc inadmissibles à des prestations d'invalidité les prestataires de rentes d'invalidité du RPC, étant donné que ceux-ci doivent démontrer qu'ils sont incapables de travailler pour toucher lesdites prestations. Ces différences dans les conditions d'admissibilité et les objectifs des programmes ont été soulignées par de nombreux consultants en réadaptation, qui ont tenté sans succès d'avoir recours à des ressources de l'a.-e. dans le cadre de plans de réadaptation à l'intention de prestataires de rentes d'invalidité du RPC.

À part l'incompatibilité des critères d'admissibilité, la prestation de services de réadaptation dans le cadre de mesures de réemploi de l'a.-e. présente d'autres difficultés. Selon plusieurs des intervenants interrogés, bien que les personnes invalides pourraient tirer profit des programmes de recyclage professionnel régulièrement offerts à d'autres Canadiens, un soutien beaucoup plus important devrait leur être fourni afin qu'elles puissent surmonter d'autres obstacles liés à leur invalidité. Le recours à certains services du programme d'a.-e. n'éliminerait pas la nécessité de disposer d'une fonction de réadaptation dans le cadre du PPIRPC, étant donné que les prestataires de rentes d'invalidité ont besoin d'un soutien supplémentaire qui ne peut leur être assuré que par l'entremise de services spécialisés.

Une dernière difficulté reliée à l'intégration éventuelle au FIRH d'une fonction de réadaptation du PPIRPC se rattache à l'actuel transfert de responsabilités aux provinces dans le domaine de la formation professionnelle. Des ententes bilatérales devraient être conclues entre le gouvernement fédéral et les provinces au cours des prochaines années et le transfert de ressources et de fonds devrait alors s'amorcer.

Bien que l'intégration au FIRH de services de réadaptation puisse s'avérer difficile, nous avons déjà indiqué que l'établissement de meilleurs liens entre la fonction de réadaptation du PPIRPC et d'autres programmes d'emploi (y compris le FIRH) serait souhaitable et inciterait davantage les prestataires de rentes d'invalidité du RPC à participer à la réadaptation professionnelle.

Cette situation conviendrait particulièrement dans les cas où un programme de réadaptation du PPIRPC permettrait de rendre un client apte à travailler, mais offrirait peu d'autres formes d'aide pour assurer une réelle transition vers le marché du travail. Pour être efficace, il est presque assuré que cette dernière étape nécessite l'établissement de liens avec des services communautaires d'aide à l'emploi, ce qui constitue, dans les partenariats, une difficulté qu'il sera probablement plus facile de régler grâce à la nouvelle structure régionale du PPIRPC. Les activités de ce genre -- en collaboration avec le FIRH

ou des programmes provinciaux et territoriaux ou avec des programmes communautaires, etc. -- indiquent que le programme serait plus complexe et coûterait un peu plus cher que le PNRP, mais qu'il en vaudrait la peine si on se fie aux économies importantes réalisées jusqu'ici grâce au PNRP.

5.5 Activités de communication relatives au projet

Un des grands sujets de préoccupation relevés dans le cadre de l'évaluation est qu'un certain nombre de clients ne comprennent pas bien les objectifs du PNRP et le processus de réadaptation. Les écarts importants dans les taux de satisfaction à l'égard des consultants en réadaptation et du projet dans son ensemble ainsi que les divergences d'opinions que présentent les réponses aux questions ouvertes posées dans le cadre du sondage illustrent bien cette situation.

5.5.1 Points forts

La transmission des buts et des objectifs d'un nouveau projet n'est pas une mince tâche, et le personnel du PNRP a fait, au cours des dernières années, des efforts qui méritent d'être soulignés. En voici un aperçu.

- Les responsables du PNRP ont fait de très grands efforts pour mettre d'autres fournisseurs de services au courant des services de réadaptation offerts dans le cadre du PPIRPC et pour tenter de conclure des ententes de partage des coûts avec des tiers.
- Les responsables du projet ont fait installer une ligne sans frais d'interurbain et ont rédigé des brochures afin d'informer les prestataires de rentes d'invalidité du RPC de l'existence du projet et de ses objectifs.
- Les responsables du projet ont publié des articles afin d'informer la population de l'existence du projet et de ses objectifs.
- Il a été fait mention du processus de réadaptation et des objectifs du projet à tous les candidats éventuels à la réadaptation au cours des entretiens téléphoniques initiaux effectués par le personnel du projet.

Comme nous l'avons déjà expliqué, le recours à des chargés de cas (consultants) de l'extérieur peut être la principale cause de ce qui semble être un problème de communication important entre les responsables et les clients du projet. Bien que tous les chargés de cas du PNRP aient insisté pour dire qu'il a été fait part aux clients des objectifs du projet au cours des entretiens téléphoniques, ce mode de transmission peut s'être avéré insuffisant pour bien informer certains clients.

5.5.2 Contacts réguliers avec les clients

Le recours à des ressources de l'extérieur pour la gestion de cas a réduit au minimum les contacts directs entre les clients et le personnel du projet. Il appartient aux consultants en réadaptation de faire connaître les décisions qui sont prises, et cette situation peut avoir contrarié certains clients qui n'ont pas bien compris les raisons motivant certaines décisions se rattachant au projet.

Ce problème doit être examiné plus à fond et des mesures doivent être prises afin que les clients continuent d'avoir confiance aux services de réadaptation du PPIRPC. Ces mesures pourraient comprendre des contacts plus réguliers entre le personnel du projet et les clients à des étapes-clés du processus, notamment après l'approbation du plan de réadaptation et de façon régulière par la suite. Ces contacts permettraient d'insister sur les objectifs du projet ainsi que d'apporter des précisions sur toutes les questions relatives au processus de réadaptation qui créent de la confusion.

La régionalisation des opérations du PPIRPC pourrait permettre de faire participer encore davantage le personnel du PNRP au processus de réadaptation. Cette participation accrue pourrait notamment comprendre, au début de la réadaptation, des réunions regroupant des employés du projet, le consultant en réadaptation ainsi que le client et son médecin traitant.

Enfin, certains contacts entre le personnel du projet et des clients au sujet de questions importantes devraient se faire par écrit, et les documents devraient être conservés dans des dossiers en vue d'éventuelles consultations. En ce qui concerne les plans de réadaptation, il pourrait aussi être demandé aux clients de confirmer par écrit qu'ils comprennent bien les objectifs du projet ainsi que le processus de réadaptation, et ceux-ci devraient idéalement disposer d'un moyen de faire part de leurs commentaires et de formuler leurs plaintes.

5.5.3 Intégration de la réadaptation au RPC

En ce qui concerne la réadaptation des prestataires, un des points les plus importants pour les responsables du PNRP consiste à faire cesser de croire que les prestations d'invalidité sont un droit viager. Si la réadaptation doit devenir une fonction permanente du PPIRPC, de grands efforts devront être faits pour modifier cette perception afin qu'il soit plus facile de préparer les prestataires ayant une bonne capacité de réadaptation à accroître leurs chances de réintégrer le marché du travail.

La modification de l'idée qu'a le public du PPIRPC sera une lourde tâche. Des améliorations importantes pourraient toutefois être apportées sur ce plan en assurant une meilleure communication au sujet des initiatives de réadaptation du programme, comme le PNRP. *La mission de réadaptation du PPIRPC devrait faire partie intégrante du processus, et il faudrait aviser les prestataires dès le début du versement de leurs prestations d'invalidité qu'ils devront faire des efforts raisonnables pour réintégrer le marché du travail.* L'information ultérieure concernant le programme devrait généralement bien indiquer que le PPIRPC protégera les personnes invalides, mais que des mesures dynamiques seront aussi prises en vue de favoriser la réadaptation et le retour au travail. *Pour que ces mesures d'intégration de la réadaptation à la mission du PPIRPC soient efficaces, la culture et l'approche du personnel pour la gestion générale du programme devront connaître de profonds changements.*

5.5.4 Explication de la fonction de réadaptation du RPC à d'autres fournisseurs de services

Dans l'ensemble, les entrevues avec d'autres fournisseurs de services de réadaptation ont permis de constater que leur connaissance du PNRP était assez faible. Beaucoup d'entre eux ont indiqué avoir très peu entendu parler du projet, et ils étaient généralement désireux d'en connaître davantage au sujet des activités de réadaptation prévues par le RPC. Il faudrait poursuivre les efforts en vue de mieux faire connaître le projet au cours de conférences et par l'entremise de revues spécialisées. La façon dont les autres fournisseurs de services perçoivent le projet constitue un élément important, compte tenu de la nécessité d'assurer une plus grande complémentarité des services et étant donné que de nombreux clients éventuels recevront, des responsables d'autres services, de l'information au sujet du projet ou seront recommandés par ceux-ci.

5.6 Systèmes de données concernant le projet et programme de recherche

Étant donné que la réadaptation est un élément nouveau du PPIRPC, il est primordial, pour la mise en oeuvre du projet et les travaux de planification future, d'assurer un suivi des résultats. De ce point de vue, il sera important d'intégrer à toute initiative future ou permanente de réadaptation des systèmes de

collecte d'information pour la recherche et la planification. Ces systèmes constitueront des éléments essentiels pour ces futures initiatives.

5.6.1 Points forts

Étant donné que l'objectif premier du PNRP consistait à démontrer qu'il était possible d'établir une fonction permanente de réadaptation dans le cadre du RPC, les gestionnaires du projet se sont montrés à l'écoute du besoin de recueillir assez de renseignements au sujet du projet pour assurer le suivi de certains résultats. Voici un aperçu plus précis de cette situation.

- Même s'ils disposaient de ressources restreintes, les responsables du projet ont fait des efforts considérables pour assurer le suivi des résultats en ce qui concerne les économies possibles et les coûts de la réadaptation.
- Les responsables du projet ont amélioré avec le temps leur méthode de collecte d'information en assurant le suivi de différentes activités, comme le nombre de dossiers examinés, le nombre d'entretiens téléphoniques effectués, etc.

Ces efforts ont toutefois souvent été faits en ne sachant pas tout à fait quels types de renseignements seraient nécessaires pour assurer le suivi des résultats et des besoins pour les futurs travaux de recherche.

5.6.2 Cadre d'évaluation

Les responsables du PPIRPC devraient envisager la possibilité de réaliser une étude du cadre d'évaluation pour toute initiative future ou permanente de réadaptation professionnelle. Ce cadre d'évaluation définirait les paramètres de tous les besoins d'information en vue du suivi des résultats du projet et permettrait d'établir des protocoles pour la collecte de cette information. Il exposerait aussi en détail tous les plans d'analyse de données afin de permettre d'évaluer de façon régulière les répercussions des *initiatives de réadaptation*, tout en aidant à élaborer une base servant à fournir des renseignements stratégiques essentiels à la surveillance de la mise en oeuvre du projet.

Un cadre d'évaluation permettrait aussi de trouver des méthodes pour la formation d'un bon groupe témoin en vue de distinguer les répercussions du projet d'autres facteurs reliés à des changements de nature plus générale apportés au PPIRPC. Il faudrait aussi surveiller les résultats à long terme du projet pour les emplois obtenus afin de veiller à ce que les participants puissent conserver longtemps leur emploi et ne soient pas susceptibles de toucher de nouveau des prestations.

Aux États-Unis, le *Project Network* s'affaire à réaliser un travail de recherche portant sur la prestation de services de réadaptation professionnelle. On examine l'efficacité de quatre méthodes différentes pour la prestation de ces services. [71] Ce travail de recherche devrait permettre d'obtenir des renseignements très importants au sujet de la rentabilité de différentes méthodes de prestation de services de réadaptation professionnelle.

Les responsables du PPIRPC pourraient tirer d'une future initiative de réadaptation des renseignements d'une valeur inestimable en élaborant un programme de recherche à partir du début du projet (comme on l'a fait aux États-Unis) afin de s'assurer de répondre aux besoins d'information pour de futurs travaux de recherche.

5.6.3 Autres travaux de recherche portant sur les facteurs déterminants de la réussite de la

réadaptation

La présente évaluation a souligné l'importance pour la réussite d'un projet de réadaptation de disposer d'un bon processus de sélection des clients. Nous n'en savons toutefois que très peu au sujet des principaux facteurs permettant de prévoir la réussite de la réadaptation. Bien qu'il existe beaucoup de données anecdotiques sur le sujet, il semble que la recherche inductive n'ait pas permis d'obtenir des résultats concluants, car il n'a pas été tenu compte de facteurs déterminants essentiels, comme la motivation des clients ou la polyvalence des compétences. Les responsables du PPIRPC devraient envisager la possibilité de réaliser une étude approfondie sur le sujet. Les données obtenues viendraient s'ajouter à celles dont nous disposons déjà.

Ce travail de recherche pourrait se faire en rapport avec la conception du questionnaire proposé concernant le profil professionnel (expliqué précédemment), qui viserait à corriger les lacunes sur le plan de l'information que présentent les dossiers des clients. Il pourrait aussi être lié aux nouveaux travaux d'évaluation dont nous avons déjà fait mention. Il serait important d'intégrer au processus d'évaluation permanente une étude longitudinale du PPIRPC et des participants à la réadaptation.

TABLE DES MATIÈRES

6.0 Conclusion

Voici les conclusions au sujet du PNRP qui découlent de la présente évaluation :

Premièrement, le PNRP a, dans l'ensemble, bien démontré la valeur concrète de l'intégration d'une fonction de réadaptation au PNRP. Le PNRP a démontré que de nombreux prestataires de rentes d'invalidité du RPC peuvent faire l'objet d'une réadaptation et réintégrer le marché du travail et qu'il est possible de réaliser des économies considérables. L'évaluation permet aussi de croire que le marché d'un programme de réadaptation dans le cadre du PPIRPC pourrait être beaucoup plus vaste que celui obtenu jusqu'ici, bien qu'il faille encore déterminer l'envergure exacte d'une fonction rentable de réadaptation.

Deuxièmement, les travaux de recherche ont révélé que la réussite de la réadaptation de participants peut avoir des répercussions importantes sur le développement social, bien que les objectifs actuels en matière de réadaptation du PPIRPC, qui consistent à inculquer des compétences de base pour la réintégration du marché du travail, ne favorisent pas beaucoup l'atteinte de ces résultats. Ces répercussions (meilleur revenu, plus grande estime de soi, etc.) touchent les prestataires de rentes d'invalidité du RPC et aussi les politiques du Canada dans des secteurs connexes, comme la Stratégie pour l'intégration des personnes handicapées.

Troisièmement, il est fait mention d'un certain nombre de moyens qui permettraient de rendre plus efficiente la prestation de services de réadaptation dans le cadre du PPIRPC. Les approches proposées comprennent notamment une réduction des contraintes reliées à l'information pour la sélection des clients (p. ex., l'adoption d'un questionnaire distinct concernant le profil professionnel devant être rempli au moment de présenter la demande de prestations d'invalidité du RPC), une meilleure communication, d'autres approches pour la prestation des services, une meilleure utilisation

des services connexes de formation et d'éducation et de plus grandes incitations à travailler. Dans l'ensemble, il est jugé que les changements qui s'imposent reflètent le contexte organisationnel ou la mission générale du PPIRPC qui, à l'heure actuelle, ne favorise pas une fonction de réadaptation.

Quatrièmement, il a été indiqué que la grande motivation des nombreux prestataires de rentes d'invalidité du RPC à l'égard de la réadaptation a constitué une des principales raisons de la réussite du programme. Selon les conclusions de l'évaluation, le programme pourrait dorénavant ne pas être annoncé comme un programme «volontaire». De profonds changements pourraient toutefois être apportés sans qu'il ne soit généralement nécessaire d'appliquer rigoureusement les parties de la réglementation sur le RPC concernant la réadaptation (pas de mesures générales en vue de rendre obligatoire le programme de réadaptation).

Enfin, l'élaboration globale d'une nouvelle fonction de réadaptation au sein du PPIRPC devrait idéalement aussi amener divers changements visant à conserver une «mission de réadaptation» comme un des éléments fondamentaux du PPIRPC. Il est jugé que ces changements nécessaires touchent tous les aspects et les éléments du PPIRPC qui se rattachent aux communications et à l'administration.

TABLE DES MATIÈRES

Annexe A - Questionnaire d'évaluation

Questionnaire d'évaluation
(tiré de l'énoncé de travail)

A. Questions se rattachant à l'évaluation du processus

Pertinence

1. Compte tenu des priorités actuelles du gouvernement et du Ministère et de l'évolution du contexte fédéral-provincial (Transfert canadien en matière de santé et de programmes sociaux et Fonds d'investissement dans les ressources humaines),
   . le motif du Projet national de réintégration professionnelle et la participation directe du RPC à la réadaptation de ses prestataires sont-ils encore justifiés?
   b. le maintien en vigueur du Projet national de réintégration professionnelle (sous sa forme actuelle ou non) est-il justifié?
   c. la participation des responsables du RPC et de DRHC à la réadaptation directe des prestataires du RPC est-elle toujours justifiée?
2. Quel motif justifie l'approche adoptée (sous-traitance/secteur privé) pour la prestation des services s'inscrivant dans le cadre du projet? Compte tenu de l'expérience acquise, cette approche est-elle toujours valable?
3. A-t-il été tenté d'assurer la complémentarité entre les initiatives de réadaptation du gouvernement fédéral (réadaptation professionnelle des personnes handicapées et centres de

services aux clients), des gouvernements provinciaux et(ou) du secteur privé? Y a-t-il chevauchement ou double emploi manifeste entre les secteurs de compétence et avec d'autres programmes? Si oui, quelles mesures pourraient être prises pour assurer une meilleure gestion?

Fonctionnement du programme et efficacité

4. Comment sont choisis les consultants en réadaptation et les sous-traitants qui assurent des services? Quels critères motivent leur sélection? Des principes directeurs définissent-ils la nature des rapports entre les gestionnaires du RPC et du PNRP et les consultants en réadaptation?
5. Comment les clients (participants éventuels) sont-ils désignés? Est-il tenté d'assurer un accès au projet pour les participants éventuels (p. ex., information aux niveaux local et régional et approche en vue de favoriser la participation)? Quel type de prise de décision (critères de sélection) s'applique à la sélection des candidats à la réadaptation? Quel est le processus de sélection? Lorsque sont choisis les candidats, comment assure-t-on la plus grande rentabilité possible du programme? Le caractère volontaire du programme constitue-t-il un avantage ou un inconvénient?
6. Quel éventail de services et d'interventions (p. ex., orientation, recherche d'emploi, etc.) assure le projet? Correspondent-ils aux principes directeurs du projet (énoncés dans les buts et objectifs)? Certains types de services et d'interventions sont-ils plus en demande que d'autres? Lesquels? Pourquoi? Des demandes ont-elles été formulées pour certains types de services et d'interventions non offerts dans le cadre du projet?
7. Certains types de services et d'interventions sont-ils plus utiles que d'autres? Lesquels? Pourquoi? Jusqu'à quel point les catégories de services et d'interventions offertes étaient-elles convenables?
8. Certains facteurs reliés à la conception et au fonctionnement du projet sont-ils considérés comme la clé de la réussite? Certains aspects de la conception ou du fonctionnement pourraient-ils être améliorés afin de rendre le projet plus efficace (voir admissibilité et sélection des sous-traitants et des clients pour la réadaptation, éventail des services offerts, méthodes de prestation des services par les sous-traitants et rentabilité relative, relations entre les gestionnaires du RPC et du PNRP et les consultants en réadaptation et gestion d'ensemble du projet)?

Suffisance du budget

9. Les ressources (humaines et financières) consacrées au projet ont-elles permis au PNRP de remplir son rôle? Le budget a-t-il permis d'atteindre les objectifs du projet? Le projet a-t-il permis de répondre à la demande de services? Des compressions budgétaires influent-elles sur l'éventail des services offerts?

B. Questions reliées à l'évaluation des résultats

10. Les objectifs du projet sont-ils atteints? De quelle façon? Quels objectifs ne sont pas atteints? Pourquoi ne le sont-ils pas?
    a. Des services ont-ils été fournis au nombre prévu de clients? Si oui, pour quelles raisons?
    b. Jusqu'à quel point les clients ont-ils «réussi» à terminer leurs programmes de réadaptation (conformément aux plans de réadaptation)?

c. Les participants ont-ils réintégré le marché du travail? Si oui, ont-ils été embauchés par le même employeur ou par un autre employeur, les formules de travail ont-elles été modifiées, occupent-ils un poste comparable ou un autre poste convenable?

d. L'attitude à l'égard du marché du travail ou la motivation à réintégrer celui-ci a-t-elle changé chez les participants? Expliquer.

e. Quelles raisons expliquent que certaines personnes ne réintègrent pas le marché du travail (dans un délai de six mois ou plus après leur participation au programme)? Quelle a été l'incidence de leur participation au programme?

f. Jusqu'à quel point la participation a-t-elle contribué à l'atteinte des objectifs du projet concernant la vie autonome (p. ex., une qualité de vie et une estime de soi améliorées, une contribution à l'économie et un moins grand besoin de prestations du RPC)?

g. Quels sont les principaux facteurs déterminants de la réussite de la réadaptation des clients (p. ex., l'attitude, le type d'invalidité, l'emplacement géographique, la durée des prestations du RPC, etc.)

11. Le projet a-t-il eu d'autres répercussions importantes, que celles-ci aient été prévues ou non? Quelles ont été ces répercussions? Quel effet ont-elles eu sur le projet dans son ensemble, sur les prestataires de rentes d'invalidité du RPC, sur les fournisseurs de services du secteur privé et sur la prestation de services de réadaptation?

12. Le projet est-il le moyen le plus convenable et le plus efficient d'atteindre les objectifs souhaités en ce qui concerne d'autres approches pour la conception et le fonctionnement?

. Est-il possible d'assurer le fonctionnement du programme au moyen du Fonds d'investissement dans les ressources humaines, dont l'approche est décentralisée et axée sur les clients?

b. La portée du programme devrait-elle être élargie de façon à comprendre les coûts de la réintégration au marché du travail (p. ex., subventions salariales)?

c. Quelles seraient les répercussions de l'absence de financement par le RPC sur les services actuels de réadaptation professionnelle?

TABLE DES MATIÈRES

Annexe B - Notes techniques concernant le sondage

1. Méthode de sondage

Questionnaire: Le sondage comprenait des questions se rattachant aux caractéristiques des répondants, à leur expérience du PNRP, aux obstacles à leur retour au travail, aux restrictions touchant leurs activités, à leurs besoins d'aide dans la vie quotidienne, à leurs antécédents professionnels, etc. Le questionnaire du sondage se trouve à l'annexe C.

Afin de permettre de comparer les clients du PNRP à l'ensemble des prestataires du programme de prestations d'invalidité du RPC (PPIRPC), un certain nombre d'indicateurs-clés du sondage réalisé par

Statistique Canada en 1995 auprès de prestataires du PPIRPC ont été intégrés au questionnaire. Ces indicateurs avaient trait à des facteurs démographiques généraux, aux restrictions touchant les activités et aux besoins d'aide pour les activités de la vie quotidienne.

Procédé d'échantillonnage : Des questionnaires ont été envoyés à tous les participants au projet-pilote initial (de 1990 à 1993) et au Projet national de réintégration professionnelle de (de 1993 à 1996) qui étaient inscrits au projet le 31 mars 1996. Des questionnaires ont aussi été remis à 300 autres prestataires du PPIRPC qui n'étaient pas admissibles au projet ou qui avaient refusé d'y participer. Les noms des personnes faisant partie de cet échantillon témoin ont été pris dans la base de données du PNRP, qui contient des renseignements au sujet de tous les prestataires du PPIRPC dont les dossiers ont été examinés en vue d'une éventuelle participation au projet. Au moment de procéder à l'échantillonnage pour le sondage, cette base de données renfermait quelque 19 225 dossiers.

Sondage : Les activités de collecte de données ont commencé à la fin de mai 1996 par l'envoi initial des questionnaires du sondage. Une lettre de rappel a été envoyée à la mi-juin aux personnes n'ayant pas donné suite au premier envoi, et l'envoi des dernières lettres de rappel et de doubles du questionnaire du sondage a eu lieu au début de juillet 1996.

Afin d'assurer la confidentialité des données fournies par les clients, un système de numéros d'identification a permis de cacher l'identité des répondants aux chargés de la recherche. Les envois par la poste ont été effectués par des employés du PNRP de l'administration centrale, à Ottawa, tandis que SPR Associates s'est chargée de toutes les autres activités s'inscrivant dans le cadre du sondage.

Réponses: Les résultats finals du sondage sont fondés sur les données des 670 questionnaires dûment remplis qui avaient été reçus au début d'août 1996. De ces questionnaires, 448 avaient été retournés par des clients du PNRP, et 222 par des prestataires du PPIRPC faisant partie du groupe témoin. Il a été constaté qu'une quarantaine de personnes faisant partie du groupe initial de sondés n'étaient pas inscrites dans les systèmes du RPC ou étaient décédées. Le taux de réponse au sondage a donc été de 67 p. 100 dans l'ensemble, et de 69,7 p. 100 en ne tenant pas compte des personnes décédées ou de celles qui n'étaient pas inscrites au RPC. La ventilation complète des réponses selon la situation des répondants se trouve dans le tableau 1.

Tableau 1
Réponses au sondage

Situation du répondant	Nbre de réponses	Taux de réponse
Participation terminée	85	52%
En cours de réadapt.	160	70%
Dossier classé (PNRP)	159	69%
Projet-pilote	44	57%
Groupe témoin	222	74%
Total	670	67%

Restrictions: Le sondage permet d'obtenir un vaste éventail de données utiles, mais toutes les activités de ce genre comportent certaines restrictions. Une des grandes restrictions du présent sondage se rattache à l'information au sujet du projet et à la sensibilisation des participants. Selon les données du sondage, un certain nombre de clients n'étaient pas au courant de l'existence du PNRP ou ont indiqué qu'ils n'y ont pas participé et qu'ils n'ont donc pas répondu à toutes les questions au sujet du projet. Ce problème s'est avéré particulièrement important dans le cas des personnes ayant un dossier classé (personnes qui n'avaient pas amorcé ou terminé un plan de réadaptation). En effet, à peu près le tiers seulement des répondants faisant partie de cette catégorie ont répondu à toutes les questions se rattachant au projet. .

Un certain nombre de particularités du PNRP, qui étaient inconnues des chargés de la recherche au moment de la conception de l'étude, peuvent expliquer cet étonnant résultat. Tout d'abord, il a été constaté que le cas d'une proportion importante de prestataires classés comme des clients du PNRP avait été confié à un sous-traitant offrant des services de réadaptation, mais que seule une évaluation initiale avait été effectuée avant que le dossier ne soit classé sans que d'autres services ne soient assurés. Selon l'examen des dossiers effectué dans le cadre de la présente évaluation, plus du tiers des clients dont le dossier a été classé n'ont reçu aucun service autre qu'une évaluation initiale. Cette situation explique pourquoi certains répondants croyaient qu'ils n'avaient pas participé au PNRP.

Il a aussi été constaté que certains clients pour qui la participation au PNRP a signifié la fin des prestations du PPIRPC ont probablement reçu peu de services de réadaptation et que, pour certains d'entre eux, le versement des prestations a été interrompu immédiatement après l'évaluation initiale. Selon un examen des dépenses par client, celles-ci ont été inférieures à 1 500 $ pour environ 10 p. 100 des clients dont le versement de prestations du PPIRPC a été interrompu. Compte tenu du coût d'une évaluation initiale qui peut se situer entre 700 $ et 1 100 $, il est fort probable que certains clients ont indiqué qu'ils n'ont pas participé au PNRP en raison du peu de services reçus dans le cadre du projet[72]

Enfin, la sous-traitance des services de réadaptation dans le cadre du PNRP explique sans doute pourquoi certains clients croient qu'ils n'ont pas participé au projet. Il se peut que ces clients n'aient pas été au courant du rôle du PNRP en raison des contacts plus fréquents avec des entrepreneurs. Comme l'explique bien le présent rapport, des entrepreneurs de l'extérieur sont chargés d'assurer presque tous les contacts avec les clients, et le manque de communication a été désigné comme une des grandes lacunes de la sous-traitance des services. Le tableau 2 présente le nombre de participants qui ont répondu en totalité ou en partie au questionnaire. Cette tendance à ne pas reconnaître le PNRP peut constituer un problème pour le PPIRPC, car un maximum de responsabilisation et de clarté sera assuré si les clients éventuels et réels reconnaissent nettement l'existence du projet.

Tableau 2
Prise de conscience des répondants de leur participation au PNRP

Situation du répondant	A indiqué qu'il a participé au projet	A indiqué qu'il n'a pas participé au projet
Participation terminée	61	24
En cours de réadapt.	102	58

Dossier classé	57	102
Projet-pilote	22	22
Total	242	206

Il est à noter que les résultats présentés dans la plupart des tableaux du présent rapport sont fondés sur les réponses fournies par l'ensemble des participants au sondage, ce qui n'est toutefois pas le cas pour les résultats reliés à l'efficacité des services, à la satisfaction des clients et aux répercussions du projet. De plus, une analyse présentée ci-dessous indique que le biais de non-réponse découlant de données incomplètes ne devrait pas beaucoup altérer la validité des résultats du sondage.

2. Biais éventuel de non-réponse

La question du biais de non-réponse a été examinée à la fois pour les participants au projet qui n'ont pas retourné le questionnaire (environ 30 p. 100) et pour les participants qui n'ont répondu qu'en partie parce qu'ils ne savaient pas que leur réadaptation s'inscrivait dans le cadre du PNRP.

Biais de non-réponse au sondage : La possibilité de traiter de la question du biais de non-réponse a été restreinte par le manque de données globales sur le groupe de participants au PNRP dans le système d'information concernant le projet. Il n'a donc pas été possible d'examiner la question à l'aide de tous les indicateurs offerts par le système. Par conséquent, les analyses présentées ci-dessous sont fondées sur un ensemble limité de données recueillies au cours de la partie de l'évaluation comportant l'examen de dossiers.

Le tableau 3 présente une comparaison entre les indicateurs du sondage et ceux de l'élément examen de dossiers. Les données provenant de l'examen de dossiers constituent une estimation raisonnable des caractéristiques du groupe de clients. On peut constater que les données du sondage semblent fort représentatives de l'ensemble des clients du PNRP et qu'il y a très peu de différence entre les données administratives et des dossiers et les résultats du sondage pour les quatre variables examinées.

Tableau 3
Biais de non-réponse au sondage

Indicateurs	Sondage	Examen de dossiers
Âge: 20-29 30-39 40-49 50 et plus	6,1 % 39,6 % 38,7 % 15,7 %	5,3 % 41,3 % 39,6 % 13,8 %
Durée moyenne des prest. d'invalidité du RPC	4,1 années	3,9 années
Prestation moyenne du PPIRPC	728,50 $	731,60 $

Durée moyenne du plan de réadaptation[1]	13,1 mois	12 mois

1. Ne comprend que les clients du PNRP pour lesquels le versement des prestations a été interrompu.

Dans la mesure où la question peut être examinée en utilisant le nombre restreint de variables qui s'offrent à nous, il semble que les personnes qui ont participé au sondage soient représentatives du groupe plus important de clients du PNRP, et le biais de non-réponse n'a pas été considéré comme une question influant beaucoup sur la fiabilité des données recueillies.

Autre biais de non-réponse : Il est possible d'examiner de plus près si l'ignorance de l'existence du projet par un grand nombre de participants au PNRP a donné lieu à un biais de non-réponse, compte tenu du vaste éventail de données démographiques relatives à tous les répondants. Le tableau 4 présente une comparaison entre les résultats provenant des personnes qui étaient au courant de leur participation au projet et ceux provenant de tous les répondants au sondage.

Comme on peut le constater, les répondants qui étaient au courant de leur participation au PNRP ont fourni des réponses fort semblables à celles de l'ensemble des répondants pour presque tous les indicateurs. Les écarts entre les deux groupes varient de 0 à 3 p. 100 pour tous les indicateurs, sauf pour celui qui porte sur la possibilité de réadaptation, qui présente un écart de 2 à 13 p. 100. Cet écart plus important peut s'expliquer (comme nous l'avons déjà mentionné) par le rejet probable, à la suite d'une évaluation initiale effectuée par un entrepreneur de l'extérieur, d'un grand nombre de répondants qui n'étaient pas au courant de leur participation au projet. Il est donc normal que ces personnes aient fait mention de moins grandes possibilités de réadaptation.

Compte tenu de la similitude des réponses entre les deux groupes, les chargés de la recherche ont conclu que la possibilité de biais de non-réponse découlant des réponses manquantes de personnes qui n'étaient pas au courant de leur participation au PNRP est très faible dans la plupart des cas, sauf pour les indicateurs reliés directement à la possibilité de réadaptation.

Tableau 4
Biais de non-réponse

	Ont indiqué qu'ils ont participé au projet	**Tous les répondants au sondage**
Sexe		
Homme	62,2%	64,5%
Femme	37,8%	35,5%
ÂGE		
Entre 20 et 29 ans	7,1%	6,1%

Entre30 et 39 ans	39,2%	39,6%
Entre 40 et 49 ans	39,6%	38,7%
Plus de 50	14,2%	15,7%
Population du lieu de résidence		
Région rurale ou de moins de 1 000 habitants	8,5%	10,5%
De 1 000 à 29 999 habitants	28,8%	26,7%
De 30 000 à 99 999 habitants	24,2%	22,8%
De 100 000 à 499 999 habitants	19,5%	22,3%
500 000 habitants et plus	19,1%	17,7%
Niveau d'éducation le plus élevé		
Aucune étude institutionnelle	0,4%	0,7%
Études primaires	4,2%	5,0%
Études secondaires	40,6%	42,2%
Certaines études postsecondaires	16,7%	16,5%
Études postsecondaires	28,5%	28,4%
Études universitaires	9,6%	7,2%
Type d'invalidité		
Problèmes de dos/des articulations	41,5%	44,3%
Problèmes cardio-vasculaires/haute tension artérielle	13,1%	14,8%
Diabète	7,9%	7,7%
Maladie psychiatrique/dépression	16,6%	17,8%
Surdité/cécité	11,4%	10,5%
Système nerveux	9,6%	8,7%

Cancer	3,5%	3,0%
Infections/troubles immunitaires	6,1%	4,4%
Allergies	2,6%	4,0%
Maladie pulmonaire	3,1%	2,6%
Blessure à la colonne vertébrale	11,8%	11,9%
Alcoolisme/toxicomanie	0,4%	0,9%
Autre	35,4%	37,5%
Possibilité de travailler de nouveau à plein temps		
Bonne	41,8%	30,2%
Moyenne	21,4%	19,9%
Faible	36,8%	49,9%
Durée moyenne (années) des prestations du RPC	4,2	4,1
Prestation mensuelle moyenne du RPC	729,0 $	728,5 $

3. Analyses de régression

Le présent rapport d'évaluation fait mention de deux analyses de régression. La première analyse, qui consiste à examiner les facteurs déterminants du retour au travail de prestataires de rentes d'invalidité du RPC, est abordée à la partie 3.3.3. Quant à la deuxième analyse, qui examine les contre-incitations de nature financière à la participation au PNRP, il en est question à la partie 3.4.2. Les tableaux qui suivent présentent tous les résultats de ces deux analyses de régression.

Tableau 5
Facteurs déterminants du retour au travail

******Régression multiple******

Moyenne substituée aux données manquantes		
Équation numéro 1	Variable dépendante.. E12	Si la personne travaille à l'heure actuelle
Variable(s) correspondant au numéro de l'étape		
1..	PNRP	Si la personne a participé au PNRP

2..	AUTRES PREST.	Prestations d'une CPAI ou d'une cat
3..	E9	Prestations pour enfants à charge
4..	E4	Niveau d'éducation
5..	E1	Âge
6..	E2	Sexe
7..	DURÉE (RPC)	Nombre d'années de prestations du RPC
8..	GRAVITÉ	Restrictions d'activités et besoins d'aide indiqués
9..	E14	Revenu avant l'invalidité
10..	E10	Prestation mensuelle moyenne du RPC

R multiple	0,36621
R au carré	0,13411
R au carré rajusté	0,12097
Écart-type	0,34547

Analyse de la variance

	FR	Somme des carrés	Carré moyen
Régression	10	12,18165	1,21817
Résidu	659	78,65168	0,11935

F = 10,20666 F signif. = 0,000

----- Variables de l'équation ------

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
E1	-.027562	0.017280	-.059480	-1.595	0.1112
E2	0.017546	0.028284	0.023393	0.620	0.5352
GRAVITÉ	-.131125	0.018616	-.263623	-7.044	0.0000
E4	0.028073	0.011858	0.088041	2.368	0.0182
E9	0.027010	0.030103	0.035585	0.897	0.3699
E10	0.008079	0.023064	0.014396	0.350	0.7262
AU	-.055239	0.031991	-.066732	-1.727	0.0847

E14	0.021137	0.022689	.037048	0.932	0.3519
DUR.	0.060416	0.028341	0.079772	2.132	0.0334
PNRP	0.099294	0.030257	0.126934	3.282	0.0011
(Constant)	0.064655	0.122488		0.528	0s.5978

Tableau 6
Contre-incitations à participer au PNRP

****Régression multiple****

Moyenne substituée aux données manquantes

Équation numéro 1	Variable dépendante..	Groupe
Variable(s) correspondant au numéro de l'étape		
1..	GRAVITÉ	Gravité de l'invalidité
2..	E14	Revenu avant l'invalidité
3..	C3	Travail à temps partiel ou occasionnel pendant la période de prestations
4..	E9	Prestations pour enfants à charge
5..	E2	Sexe
6..	NBRE OBST.	Nombre d'obstacles à l'employabilité
7..	E15	Autres membres du ménage qui occupent actuellement un emploi
8..	AUTRES PREST.	Prestations d'une CPAI ou d'une cat
9..	E10	Prestation mensuelle totale du RPC
10.	E16	Revenu total du ménage en 1996

R multiple	0,29319
R au carré	0,08596
R au carré rajusté	0,07209
Écart-type	0,45375

Analyse de la variance

	FR	Somme des carrés	Carré moyen

Régression	10	12,76018	1,27602
Résidu	659	135,68162	0,20589

F = 6,19756 F signif. = 0,0000

--- Variables de l'équation ---

Variable	B	SE B	Beta	T	Sig T
E2	0.056410	0.023151	0.091473	2.437	0.0151
E10	0.025517	0.029085	0.036607	0.877	0.3806
E9	-0.032055	0.039006	-0.033036	-0.822	0.4115
AU	0.028450	0.042533	0.026885	0.669	0.5038
E14	0.016024	0.029512	0.021970	0.543	0.5873
E16	0.027891	0.028637	0.043786	0.974	0.3304
E15	0.028129	0.042005	0.029200	0.670	0.5033
NBRE	-0.105253	0.025834	-0.154535	-4.074	0.0001
C3	-0.024983	0.016573	-0.056734	-1.507	0.1322
GRAVITÉ	0.135944	0.024045	0.213797	5.654	0.0000
(Constant)	1.086166	0.162088		6.701	0.0000

Annexe C - (Non traduit)

Evaluation of the Canada Pension Plan Vocational Rehabilitation Services

The National Vocational Rehabilitation Project: The National Vocational Rehabilitation Project is an initiative of the Canada Pension Plan (CPP), administered by Human Resources Development Canada (HRDC), which aims to help CPP disability beneficiaries obtain the skills to return to regular employment. Since the beginning of the project in 1990, rehabilitation services have been offered to a number of CPP disability beneficiaries who were identified as having a potential for rehabilitation, many of whom have now returned to regular employment. Participation in the program is voluntary. Clients make a commitment to participate by signing a consent form.

This Survey: This survey explores different issues related to vocational rehabilitation needs of CPP disability beneficiaries and their potential to return to the workforce. It is intended both for people who have participated in the National Vocational Rehabilitation Project (NVRP) and for other CPP

disability beneficiaries. We would like you to answer a few questions on your disability, obstacles you may have faced in attempting to return to the workforce, your vocational rehabilitation experience and your employment history. The views of disability beneficiaries are an essential part of this evaluation as they will help shape future services offered under the Canada Pension Plan. Participation in this survey is voluntary.

Confidentiality: This survey will be administered in accordance with the provisions of the *Privacy Act* and the *Access to information Act*. Any information you provide in responding to this survey will be protected under the Privacy Act. Your responses to this questionnaire will not affect your eligibility for CPP disability benefits in any way. Please do not write any information on the questionnaire which may reveal your identity (such as your name, address, Social Insurance Number, etc.). The ID number on this page of the questionnaire will only be used for follow-up to non-respondents by HRDC and does not reveal your identity to the researchers. The information will be held in HRDC Personal Information Bank HRDC PPU 450.

How to Complete this Questionnaire: This questionnaire has been designed for easy completion. Most questions can be answered by filling in a circle. inserting a number in a box or writing a short answer. Please follow the instructions carefully as you may be asked to 'skip' certain questions if they do not apply to your situation. For instance, people who have not participated in the National Vocational Rehabilitation Project are only asked to complete Sections A, C, D and E.

To fill in a circle, for example:
"Is this the way to fill in a circle?"

- ● Yes
- o No

Return Address/Inquiries: Please complete this questionnaire and return it within the next 7 days in the enclosed pre-paid envelope to: Survey Office, 2 Canton Street, Suite 804, Toronto, Ontario, M5B 1 J3. If you have any questions or concerns regarding this survey, please call the survey Office at: 1-800-363-0832.

Ce questionnaire est aussi disponible en français.
Pour en obtenir un exemplaire, veuillez composer le: 1-800-267-6251

A.1 Have you ever heard of the Canada Pension Plan (CPP) National Vocational Rehabilitation Project (NVRP)?
(Fill in One Circle)

- o Yes
- o No —> Go To C.1

A.2 How did you first hear about the NVRP?
(Fill in One Circle)

- o Received a call from a rehabilitation officer at CPP
- o From the NVRP brochure
- o From your previous employer
- o From your private insurance company

- o From HRDC client service centre
- o Other (Specify) _____

A.3 Did you participate in the NVRP?
(Fill in One Circle)

- o Yes
- o No —> GO TO A.5

A.4 What is the main reason why you did not participate in the NVRP?
(Fill in One Circle)

- o Not contacted by CPP/not invited to participate
- o Limited job opportunities
- o State of health did not permit
- o Did not want to return to the workforce
- o Attempted vocational rehabilitation programs in the past, but they failed
- o Family responsibilities (raising children, pregnancy)
- o Fear of losing CPP disability benefits
- o Fear of losing other benefits (retirement pension/private disability insurance/social assistance)
- o No need for additional income
- o Lack of adequate transportation/support services
- o Other (Specify) _____

If you did not participate in the National Vocational Rehabilitation Project, please go to Section C

A.5 When did you begin your rehabilitation program under the National Vocational Rehabilitation Project (NVRP)?

☐☐ (Month) 19☐☐ (Year)

A.6 What is the main reason why you decided to participate in the NVRP? (Fill in One Circle)

- o Wanted to re-enter the workforce
- o Wanted to increase income
- o Wanted to increase independence
- o Felt compelled to participate to keep CPP disability benefits
- o Other (Specify) _____

For survey office use only
23/05

☐☐☐☐ ☐☐☐☐ (Date)

A.7 Please indicate what vocational rehabilitation services you received from the NVRP and how

helpful these services were in increasing your potential to find regular employment. (Fill in the Circles for Services Received and, to Evaluate these Services, also Fill in a Circle on a Scale of "1" to "5" where "1" Is not at All Helpful and "5" Is Very Helpful)

Services Received		**Helpfulness** **Not Helpful** **Very Helpful**
Evaluation:	o Aptitude/interest testing.	(1) (2) (3) (4) (5)
	o Evaluation of physical capacities.	(1) (2) (3) (4) (5)
	o Analysis of current skills/education.	(1) (2) (3) (4) (5)
	o Work site analysis.	(1) (2) (3) (4) (5)
Job search:	o Resume preparation.	(1) (2) (3) (4) (5)
	o Training in job search techniques.	(1) (2) (3) (4) (5)
	o Job search assistance (i.e. job leads).	(1) (2) (3) (4) (5)
Upgradinq and other services:	o On-the-job training.	(1) (2) (3) (4) (5)
	o High school upgrading.	(1) (2) (3) (4) (5)
	o Short-term retraining (individual training courses).	(1) (2) (3) (4) (5)
	o Formal education program (degree/ diploma).	(1) (2) (3) (4) (5)
	o Physical conditioning program/work hardening.	(1) (2) (3) (4) (5)
	o Provision of assistive devices.	
Follow-UP:	o Follow-up after job placement.	(1) (2) (3) (4) (5)
Other	o Specify:	
	_____	(1) (2) (3) (4) (5)
	_____	(1) (2) (3) (4) (5)

A.8 How satisfied are you with the services that you received from the private rehabilitation consultant who worked with you under the NVRP? (Fill in One Circle)

Not Satisfied (1) (2) (3) (4) (5) Very Satisfied

A.9 Are there any other services not provided by the NVRP, which would have been useful in helping you return to regular employment? (Fill in One Circle)

o Yes --> Specify _____
o No _____

A.10 What is the current status of your vocational rehabilitation program? (Fill in One Circle)

o Rehabilitation program is completed (whether or not you returned to work)

When? ☐☐ (Month) 19 ☐☐ (Year) —> Go To A.12

o Rehabilitation program is in progress) —> GO TO A.12

o Rehabilitation program was stopped by CPP before completion) —> GO TO A.12

o You withdrew from the program, WHEN?

☐☐ (Month) 19 ☐☐ (Year)

A.11 Why did you withdraw from the NVRP? (Select All that Apply by Filling in the Circles)

o Did not want to lose CPP disability benefits
o Too physically or mentally demanding
o Could not obtain certain services that were needed (Explain Below)
o Family responsibilities (raising children, pregnancy)
o Lack of transportation
o Inadequate support from the NVRP (Explain Below)
o Services provided were not satisfactory (Explain Below)
o Lack of motivation to complete the program
o Other (Specify) _____

EXPLANATION: _____

_____

A.12 How successful have you been in reaching your rehabilitation goals? (Fill in One Circle)

Not Successful	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Very Successful

A.13 Did the NVRP result in any of the following improvements to your quality of life? (Select All that Apply by Filling in the Circles)

o Increased financial independence
o Increased independence generally
o Increased ability to undertake daily activities
o More education/new or improved skills
o Improved health/well-being

- o Increased motivation to return to the workforce
- o Improved chance of being employed
- o Increased self-esteem
- o Improved quality of life generally
- o Other (Specify)_____

A.14 Overall, how satisfied are you with the National Vocational Rehabilitation Project? (Fill in One Circle)

Not Satisfied (1) (2) (3) (4) (5) Very Satisfied

If you have completed your rehabilitation program, please complete the following sections. Otherwise go to Section C

B. NVRP Impacts on Employment

B.1 After completion of your rehabilitation program, did you find regular employment? (Fill in One Circle)

- o Yes
- o No —> Go To B.6

B.2 Would you have been able to find work without NVRP? (Fill in One Circle)

- o Yes
- o No

B.3 How many months after the completion of your rehabilitation program did you find regular employment? (Provide Best Estimate)

☐☐ # of Months

B.4 Which of the following best describes the type of employment you found? (Fill in One Circle)

- o Old job with previous employer
- o Different job with previous employer
- o Similar to old job, but with different employer
- o Different job with different employer
- o Self-employment
- o Other (Specify) _____

B.5 How satisfied are/were you with this work? (Fill in One Circle)

Not Satisfied (1) (2) (3) (4) (5) Very Satisfied

B.6 Did your participation in the NVRP eliminate your need for disability benefits? (Fill in One Circle)

- o Yes —> Go To C.1
- o No

B.7 If your CPP disability benefits were stopped after completion of the NVRP, did you ever re-apply for CPP disability benefits or appeal the decision to terminate your benefits? (Fill in One Circle)

- o Yes, I re-applied for benefits
- o Yes, I appealed the decision
- o No —> Go To C .1
- o Not applicable, still receiving CPP disability benefits —> Go To C.1

B.8 Were your CPP disability benefits re-instated? (Fill in One Circle)

- o Yes
- o No
- o The application/appeal is being processed

C. Return to Work Efforts

C.1 Since you started to receive CPP disability benefits, have you ever looked for work, other than as part of the National Vocational Rehabilitation Project (NVRP)? (Fill in One Circle)

- o Yes
- o No

C.2 Are there any barriers, other than a physical or mental condition, that have discouraged you from looking for work or returning to work? (Select All that Apply by Filling in Circles)

- o No jobs available
- o Difficult to find a job which will accommodate your disability-related needs
- o Difficulty communicating in official languages
- o Lack of accessible transportation
- o Fear of losing your CPP disability benefits if you went to work
- o Fear of losing other income if you went to work
- o Fear of losing some or all of your current additional supports, such as a drug
- o plan or housing, if you went to work
- o Your family and friends have discouraged you from going to work
- o Family responsibilities prevent you
- o Information about jobs is not available to you
- o You have been the victim of discrimination
- o You feel that your training is inadequate
- o You worry about being isolated by other workers on the job

- o Close to retirement/already retired
- o None of the above
- o Other (Specify) _____

C.3 While receiving CPP disability benefits, did you ever work part-time or occasionally and, if so, for how many months overall? (Excluding any months of work during NVRP) (Fill in One Circle)

- o Yes —> For ☐☐ (Months)
- o No

C.4 Since the onset of your disability, have you ever received any vocational rehabilitation services other than through the NVRP? (Fill in One Circle)

- o Yes —> How long ago? ☐☐ (Months)
- o No

C.5 With appropriate vocational rehabilitation services, how would you assess your potential to return to full-time regular employment in the future? (Fill in One Circle)

Poor (1) (2) (3) (4) (5) Excellent

- o Not applicable, currently working

D. Activities Limitations and Independent Living

D.1 Please indicate whether you currently have no difficulty, some difficulty or you are completely unable to engage in the following activities: (Fill in One Circle for Each Item)

	No Difficulty	**Some Difficulty**	**Completely Unable**
(a) Hearing what is said in a group conversation with at least three other people (with a hearing aid, if normally used)?	o	o	o
(b) Seeing ordinary newsprint (with glasses, if normally used)?	o	o	o
(c) Speaking or being understood?	o	o	o
(d) Walking 400 yards/metres without resting (about three city blocks)?	o	o	o
(e) Walking up and down a flight of stairs (about 12 steps)?	o	o	o
(f) When standing, do you have difficulty bending down and picking up an object from the floor (for example, a shoe)?	o	o	o

D.2 Do you currently require any assistance from others to do any of the following activities? (Fill in One Circle for Each Item)

	Require assistance from others	**Do not require assistance from others**	**Not applicable**
(a) Prepare your meals	o	o	o
(b) Shopping for groceries or other necessities	o	o	o
(c) Everyday housework, such as dusting or tidying up	o	o	o
(d) Heavy household chores such as washing wails, yard work or snow removal	o	o	o
(e) Personal finances, such as banking or paying your bills	o	o	o
(f) Moving around (for example, walking, etc.)	o	o	o

E. About Yourself

E.1 What is your age?

☐☐ Years

E.2 What is your gender? (Fill in One Circle)

- o Male
- o Female

E.3 What is the approximate population of the city, town or rural area in which you live? (Fill in One Circle)

- o Rural or less than 1,000
- o 1,000 to 29,999
- o 30,000 to 99,999
- o 100,000 to 499,999
- o 500,000 and over

E.4 What is the highest level of education that you have completed? (Fill in One Circle)

- o No formal education
- o Some elementary education
- o Elementary education completed
- o Some secondary education
- o Secondary school completed
- o Some post secondary education

- o Post secondary certificate/diploma other than university
- o University degree

E.5 What are the main health conditions you have for which you receive (or have received) CPP disability benefits? (Select All that Apply by Filling in the Circles)

- o Back/joint problems (e.g. arthritis/rheumatism)
- o Heart/stroke/high blood pressure
- o Diabetes
- o Psychiatric illness/depression
- o Deafness/blindness
- o Nervous system (e.g. multiple sclerosis)
- o Cancer
- o Infections/immune disorders (e.g. AIDS, tuberculosis)
- o Allergies (e.g. asthma, environmental hypersensitivity)
- o Lung disease
- o Spinal cord injuries (e.g. paralysis)
- o Substance addiction
- o Other (Specify) _____

E.6 When did you start receiving Canada Pension Plan (CPP) disability benefits?

☐☐ (Month) 19☐☐ (Year)

E.7 Are you still receiving CPP disability benefits? (Fill in One Circle)

- o Yes —> Go To E.9
- o No

E.8 When did you stop receiving CPP disability benefits?

☐☐ (Month) 19☐☐ (Year)

E.9 Do you currently receive Dependent Child benefits or were you receiving Dependent Child benefits in the last month before your disability benefits were ceased? (Fill in One Circle)

- o Yes —> For ☐ # of Children
- o No

E.10 What is/was your total monthly benefit from the Canada Pension Plan? (Provide Best Estimate)

$ ☐☐☐☐ .00 (Monthly Benefit - nearest dollar)

E.11 What other benefits from the following private and public sources do you currently receive or were you receiving while you were on CPP disability benefits? (Select All that Apply by Filling in the Circles)

- o Workers' Compensation Board
- o Social Assistance (provincial/municipal disability or welfare)
- o Private long-term disability insurance
- o Automobile accident insurance
- o Retirement pension (from employer or other source)
- o Other (Specify) _____
- o None of the above

E.12 Are you currently working and, if so, what type of work do you do? (Fill in One Circle)

- o Yes —> o Part-time work
  o Occasional/seasonal work
  o Full-time work
- o No —> Go To E.14

E.13 What is the total amount of employment earnings you expect to make in 1996? (Provide Best Estimate)

$ [ ][ ][ ]0[0][0] .00 (Employment earnings in 1996 - nearest thousand)

o None

E.14 What is the total amount of employment earnings you made in the last year you were employed full-time, prior to receiving - CPP disability benefits? (Provide Best Estimate and Indicate the Year)

$ [ ][ ][ ],[0][0][0] .00 (Pre-disability earnings - nearest thousand)

19[ ][ ] (Year) o N/A

E.15 Are any other people in your household (people who normally live with you) currently employed? (Fill in One Circle)

- o Yes
- o No

E.16 What is your total household income expected for 1996? (Give Best Estimate)

$ [ ][ ][,][0][0][0] .00 (Household income in 1996 - nearest thousand)

E.17 Is there anything else you would like to say about the National Vocational Rehabilitation Project or the way vocational rehabilitation services could be provided through the Canada Pension Plan? Please attach additional pages if necessary.

Thank You for Completing this Questionnaire

Should you wish to obtain any information pertaining to this survey, you may submit a request, pursuant to the Privacy Act 1 and/or the Access to Information Act, to Human Resources Development Canada (HRDC). Instructions for making a formal request are provided in the government publication entitled "Info Source", copies of which are located in the local 1 HRDC service centres. Please quote the name of the survey and Personal Information Bank number HRDC PPU 450.

A. General

A.1 ID.# [ ][ ][ ][ ]

A.2 Year of birth: [ ][ ] (Years)

A.3 Contractor: [ ][ ] (Code)

A.4 Monthly benefit: $ [ ] [ ][ ][ ]

A.5 Highest grade completed in school: [ ][ ]

A.6 Attended university or college?

- o Yes
- o No

A.7 Receipt of other benefits: o Sick Leave
o Disability Insurance
o WCB
o None of the above

A.8 Was a cost-sharing agreement concluded with other providers

- o Yes
- o No

	Month	Year
A.9 Onset of disability	☐☐	☐☐
A.10 Adjudication date	☐☐	☐☐
A.11 File received at rehab. unit	☐☐	☐☐
A.12 File sent to rehab. contractor	☐☐	☐☐

B. Work History

B.1 Whether working at the time of the application:

- o Yes
- o No

B.2 Did the applicant plan to return to work in the future

- o Yes
- o No
- o Uncertain

	START		**END**		
	Month	**Year**	**Month**	**Year**	
B.3 Most recent occupation:	☐☐	☐☐	☐☐	☐☐	o Self-employment
B.4 Other work in previous 5 yrs:	☐☐	☐☐	☐☐	☐☐	o Self-employment
	☐☐	☐☐	☐☐	☐☐	o Self-employment
	☐☐	☐☐	☐☐	☐☐	o Self-employment
	☐☐	☐☐	☐☐	☐☐	o Self-employment
	☐☐	☐☐	☐☐	☐☐	o Self-employment

C. Current Rehabilitation Status

C.1 Status:

o Ceased —> Reason (Code)

Length of program: ☐☐ ☐☐ (Months)

o Closed
o In progress
o Appeal

If the client received only an initial assessment, enter code "88"

C.2 Catual cost of rehab. program:

$ ☐☐☐,000

N.B. If the case is closed and expenditures are below $1,500, verify what services were received and enter code "88" at C.1 if only an initial assessment was preformed.

Evaluation of the Canada Pension Plan Vocational Rehabilitation Services

The National Vocational Rehabilitation Project: The National Vocational Rehabilitation Project is an initiative of the Canada Pension Plan (CPP), administered by Human Resources Development Canada (HRDC), which aims to help CPP disability beneficiaries obtain the skills to return to regular employment. Since the beginning of the project in 1990, rehabilitation services have been offered to a number of CPP disability beneficiaries who were identified as having a potential for rehabilitation, many of whom have now returned to regular employment. Participation in the program is voluntary. Clients make a commitment to participate by signing a consent form.

This Survey: This survey explores different issues related to vocational rehabilitation needs of CPP disability beneficiaries and their potential to return to the workforce. It is intended both for people who have participated in the National Vocational Rehabilitation Project (NVRP) and for other CPP disability beneficiaries. We would like you to answer a few questions on your disability, obstacles you may have faced in attempting to return to the workforce, your vocational rehabilitation experience and your employment history. The views of disability beneficiaries are an essential part of this evaluation as they will help shape future services offered under the Canada Pension Plan. Participation in this survey is voluntary.

Confidentiality: This survey will be administered in accordance with the provisions of the *Privacy Act* and the *Access to information Act*. Any information you provide in responding to this survey will be protected under the Privacy Act. Your responses to this questionnaire will not affect your eligibility for CPP disability benefits in any way. Please do not write any information on the questionnaire which may reveal your identity (such as your name, address, Social Insurance Number, etc.). The ID number on this page of the questionnaire will only be used for follow-up to non-respondents by HRDC and does not reveal your identity to the researchers. The information will be held in HRDC Personal Information Bank HRDC PPU 450.

How to Complete this Questionnaire: This questionnaire has been designed for easy completion. Most questions can be answered by filling in a circle. inserting a number in a box or writing a short answer. Please follow the instructions carefully as you may be asked to 'skip' certain questions if they

do not apply to your situation. For instance, people who have not participated in the National Vocational Rehabilitation Project are only asked to complete Sections A, C, D and E.

To fill in a circle, for example:
"Is this the way to fill in a circle?"

- ● Yes
- o No

Return Address/Inquiries: Please complete this questionnaire and return it within the next 7 days in the enclosed pre-paid envelope to: Survey Office, 2 Canton Street, Suite 804, Toronto, Ontario, M5B 1 J3. If you have any questions or concerns regarding this survey, please call the survey Office at: 1-800-363-0832.

Ce questionnaire est aussi disponible en français.
Pour en obtenir un exemplaire, veuillez composer le: 1-800-267-6251

A.1 Have you ever heard of the Canada Pension Plan (CPP) National Vocational Rehabilitation Project (NVRP)?
(Fill in One Circle)

- o Yes
- o No —> Go To C.1

A.2 How did you first hear about the NVRP?
(Fill in One Circle)

- o Received a call from a rehabilitation officer at CPP
- o From the NVRP brochure
- o From your previous employer
- o From your private insurance company
- o From HRDC client service centre
- o Other (Specify) _____

A.3 Did you participate in the NVRP?
(Fill in One Circle)

- o Yes
- o No —> GO TO A.5

A.4 What is the main reason why you did not participate in the NVRP?
(Fill in One Circle)

- o Not contacted by CPP/not invited to participate
- o Limited job opportunities
- o State of health did not permit
- o Did not want to return to the workforce
- o Attempted vocational rehabilitation programs in the past, but they failed
- o Family responsibilities (raising children, pregnancy)

- o Fear of losing CPP disability benefits
- o Fear of losing other benefits (retirement pension/private disability insurance/social assistance)
- o No need for additional income
- o Lack of adequate transportation/support services
- o Other (Specify) _____

If you did not participate in the National Vocational Rehabilitation Project, please go to Section C

A.5 When did you begin your rehabilitation program under the National Vocational Rehabilitation Project (NVRP)?

☐☐ (Month) 19☐☐ (Year)

A.6 What is the main reason why you decided to participate in the NVRP? (Fill in One Circle)

- o Wanted to re-enter the workforce
- o Wanted to increase income
- o Wanted to increase independence
- o Felt compelled to participate to keep CPP disability benefits
- o Other (Specify) _____

For survey office use only
23/05

☐☐☐☐ ☐☐☐☐ (Date)

A.7 Please indicate what vocational rehabilitation services you received from the NVRP and how helpful these services were in increasing your potential to find regular employment. (Fill in the Circles for Services Received and, to Evaluate these Services, also Fill in a Circle on a Scale of "1" to "5" where "1" Is not at All Helpful and "5" Is Very Helpful)

Services Received		**Helpfulness**				
		Not Helpful				**Very Helpful**
Evaluation:	o Aptitude/interest testing.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	o Evaluation of physical capacities.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	o Analysis of current skills/education.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	o Work site analysis.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Job search:	o Resume preparation.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	o Training in job search techniques.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	o Job search assistance (i.e. job leads).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Upgradinq and other services:	o On-the-job training.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	o High school upgrading.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	o Short-term retraining (individual training courses).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	o Formal education program (degree/ diploma).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	o Physical conditioning program/work hardening.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	o Provision of assistive devices.					
Follow-UP:	o Follow-up after job placement.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Other	o Specify:					
	_____	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	_____	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

A.8 How satisfied are you with the services that you received from the private rehabilitation consultant who worked with you under the NVRP? (Fill in One Circle)

Not Satisfied (1) (2) (3) (4) (5) Very Satisfied

A.9 Are there any other services not provided by the NVRP, which would have been useful in helping you return to regular employment? (Fill in One Circle)

o Yes --> Specify _____

o No _____

A.10 What is the current status of your vocational rehabilitation program? (Fill in One Circle)

o Rehabilitation program is completed (whether or not you returned to work)

When? ☐☐ (Month) 19 ☐☐ (Year) —> Go To A.12

o Rehabilitation program is in progress) —> GO TO A.12

o Rehabilitation program was stopped by CPP before completion) —> GO TO A.12

o You withdrew from the program, WHEN?

☐☐ (Month) 19 ☐☐ (Year)

A.11 Why did you withdraw from the NVRP? (Select All that Apply by Filling in the Circles)

- o Did not want to lose CPP disability benefits
- o Too physically or mentally demanding
- o Could not obtain certain services that were needed (Explain Below)
- o Family responsibilities (raising children, pregnancy)
- o Lack of transportation
- o Inadequate support from the NVRP (Explain Below)
- o Services provided were not satisfactory (Explain Below)
- o Lack of motivation to complete the program
- o Other (Specify) _____

EXPLANATION: _____

_____

A.12 How successful have you been in reaching your rehabilitation goals? (Fill in One Circle)

Not Successful	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Very Successful

A.13 Did the NVRP result in any of the following improvements to your quality of life? (Select All that Apply by Filling in the Circles)

- o Increased financial independence
- o Increased independence generally
- o Increased ability to undertake daily activities
- o More education/new or improved skills
- o Improved health/well-being
- o Increased motivation to return to the workforce
- o Improved chance of being employed
- o Increased self-esteem
- o Improved quality of life generally
- o Other (Specify)_____

A.14 Overall, how satisfied are you with the National Vocational Rehabilitation Project? (Fill in One Circle)

Not Satisfied	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Very Satisfied

If you have completed your rehabilitation program, please complete the following sections. Otherwise go to Section C

B. NVRP Impacts on Employment

B.1 After completion of your rehabilitation program, did you find regular employment? (Fill in One Circle)

- o Yes
- o No —> Go To B.6

B.2 Would you have been able to find work without NVRP? (Fill in One Circle)

- o Yes
- o No

B.3 How many months after the completion of your rehabilitation program did you find regular employment? (Provide Best Estimate)

☐☐ # of Months

B.4 Which of the following best describes the type of employment you found? (Fill in One Circle)

- o Old job with previous employer
- o Different job with previous employer
- o Similar to old job, but with different employer
- o Different job with different employer
- o Self-employment
- o Other (Specify) _____

B.5 How satisfied are/were you with this work? (Fill in One Circle)

Not Satisfied	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Very Satisfied

B.6 Did your participation in the NVRP eliminate your need for disability benefits? (Fill in One Circle)

- o Yes —> Go To C.1
- o No

B.7 If your CPP disability benefits were stopped after completion of the NVRP, did you ever re-apply for CPP disability benefits or appeal the decision to terminate your benefits? (Fill in One Circle)

- o Yes, I re-applied for benefits
- o Yes, I appealed the decision
- o No —> Go To C .1
- o Not applicable, still receiving CPP disability benefits
  —> Go To C.1

B.8 Were your CPP disability benefits re-instated? (Fill in One Circle)

- o Yes
- o No

o The application/appeal is being processed

C. Return to Work Efforts

C.1 Since you started to receive CPP disability benefits, have you ever looked for work, other than as part of the National Vocational Rehabilitation Project (NVRP)? (Fill in One Circle)

o Yes
o No

C.2 Are there any barriers, other than a physical or mental condition, that have discouraged you from looking for work or returning to work? (Select All that Apply by Filling in Circles)

o No jobs available
o Difficult to find a job which will accommodate your disability-related needs
o Difficulty communicating in official languages
o Lack of accessible transportation
o Fear of losing your CPP disability benefits if you went to work
o Fear of losing other income if you went to work
o Fear of losing some or all of your current additional supports, such as a drug
o plan or housing, if you went to work
o Your family and friends have discouraged you from going to work
o Family responsibilities prevent you
o Information about jobs is not available to you
o You have been the victim of discrimination
o You feel that your training is inadequate
o You worry about being isolated by other workers on the job
o Close to retirement/already retired
o None of the above
o Other (Specify) _____

C.3 While receiving CPP disability benefits, did you ever work part-time or occasionally and, if so, for how many months overall? (Excluding any months of work during NVRP) (Fill in One Circle)

o Yes —> For ☐☐ (Months)
o No

C.4 Since the onset of your disability, have you ever received any vocational rehabilitation services other than through the NVRP? (Fill in One Circle)

o Yes —> How long ago? ☐☐ (Months)
o No

C.5 With appropriate vocational rehabilitation services, how would you assess your potential to return

to full-time regular employment in the future? (Fill in One Circle)

Poor (1) (2) (3) (4) (5) Excellent

o Not applicable, currently working

D. Activities Limitations and Independent Living

D.1 Please indicate whether you currently have no difficulty, some difficulty or you are completely unable to engage in the following activities: (Fill in One Circle for Each Item)

	No Difficulty	Some Difficulty	Completely Unable
(a) Hearing what is said in a group conversation with at least three other people (with a hearing aid, if normally used)?	o	o	o
(b) Seeing ordinary newsprint (with glasses, if normally used)?	o	o	o
(c) Speaking or being understood?	o	o	o
(d) Walking 400 yards/metres without resting (about three city blocks)?	o	o	o
(e) Walking up and down a flight of stairs (about 12 steps)?	o	o	o
(f) When standing, do you have difficulty bending down and picking up an object from the floor (for example, a shoe)?	o	o	o

D.2 Do you currently require any assistance from others to do any of the following activities? (Fill in One Circle for Each Item)

	Require assistance from others	Do not require assistance from others	Not applicable
(a) Prepare your meals	o	o	o
(b) Shopping for groceries or other necessities	o	o	o
(c) Everyday housework, such as dusting or tidying up	o	o	o
(d) Heavy household chores such as washing wails, yard work or snow removal	o	o	o
(e) Personal finances, such as banking or paying your bills	o	o	o

(f) Moving around (for example, walking, etc.)	o	o	o

E. About Yourself

E.1 What is your age?

☐☐ Years

E.2 What is your gender? (Fill in One Circle)

- o Male
- o Female

E.3 What is the approximate population of the city, town or rural area in which you live? (Fill in One Circle)

- o Rural or less than 1,000
- o 1,000 to 29,999
- o 30,000 to 99,999
- o 100,000 to 499,999
- o 500,000 and over

E.4 What is the highest level of education that you have completed? (Fill in One Circle)

- o No formal education
- o Some elementary education
- o Elementary education completed
- o Some secondary education
- o Secondary school completed
- o Some post secondary education
- o Post secondary certificate/diploma other than university
- o University degree

E.5 What are the main health conditions you have for which you receive (or have received) CPP disability benefits? (Select All that Apply by Filling in the Circles)

- o Back/joint problems (e.g. arthritis/rheumatism)
- o Heart/stroke/high blood pressure
- o Diabetes
- o Psychiatric illness/depression
- o Deafness/blindness
- o Nervous system (e.g. multiple sclerosis)
- o Cancer
- o Infections/immune disorders (e.g. AIDS, tuberculosis)
- o Allergies (e.g. asthma, environmental hypersensitivity)
- o Lung disease
- o Spinal cord injuries (e.g. paralysis)
- o Substance addiction

o Other (Specify) _____

E.6 When did you start receiving Canada Pension Plan (CPP) disability benefits?

☐☐ (Month) 19☐☐ (Year)

E.7 Are you still receiving CPP disability benefits? (Fill in One Circle)

o Yes —> Go To E.9
o No

E.8 When did you stop receiving CPP disability benefits?

☐☐ (Month) 19☐☐ (Year)

E.9 Do you currently receive Dependent Child benefits or were you receiving Dependent Child benefits in the last month before your disability benefits were ceased? (Fill in One Circle)

o Yes —> For ☐ # of Children
o No

E.10 What is/was your total monthly benefit from the Canada Pension Plan? (Provide Best Estimate)

$☐☐☐☐.00 (Monthly Benefit - nearest dollar)

E.11 What other benefits from the following private and public sources do you currently receive or were you receiving while you were on CPP disability benefits? (Select All that Apply by Filling in the Circles)

o Workers' Compensation Board
o Social Assistance (provincial/municipal disability or welfare)
o Private long-term disability insurance
o Automobile accident insurance
o Retirement pension (from employer or other source)
o Other (Specify) _____
o None of the above

E.12 Are you currently working and, if so, what type of work do you do? (Fill in One Circle)

o Yes —> o Part-time work
o Occasional/seasonal work
o Full-time work

o No —> Go To E.14

E.13 What is the total amount of employment earnings you expect to make in 1996? (Provide Best Estimate)

$ [ ][ ][,][0][0][0] .00 (Employment earnings in 1996 - nearest thousand)

o None

E.14 What is the total amount of employment earnings you made in the last year you were employed full-time, prior to receiving - CPP disability benefits? (Provide Best Estimate and Indicate the Year)

$ [ ][ ][,][0][0][0] .00 (Pre-disability earnings - nearest thousand)

19 [ ][ ] (Year) o N/A

E.15 Are any other people in your household (people who normally live with you) currently employed? (Fill in One Circle)

o Yes
o No

E.16 What is your total household income expected for 1996? (Give Best Estimate)

$ [ ][ ][,][0][0][0] .00 (Household income in 1996 - nearest thousand)

E.17 Is there anything else you would like to say about the National Vocational Rehabilitation Project or the way vocational rehabilitation services could be provided through the Canada Pension Plan? Please attach additional pages if necessary.

Thank You for Completing this Questionnaire

Should you wish to obtain any information pertaining to this survey, you may submit a request, pursuant to the Privacy Act 1 and/or the Access to Information Act, to Human Resources Development Canada (HRDC). Instructions for making a formal request are provided in the government publication entitled "Info Source", copies of which are located in the local 1 HRDC service centres. Please quote the name of the survey and Personal Information Bank number HRDC PPU 450.

A. General

A.1 lD.# ☐☐☐☐

A.2 Year of birth: ☐☐ (Years)

A.3 Contractor: ☐☐ (Code)

A.4 Monthly benefit: $ ☐ , ☐☐☐

A.5 Highest grade completed in school: ☐☐

A.6 Attended university or college?

- o Yes
- o No

A.7 Receipt of other benefits:
- o Sick Leave
- o Disability Insurance
- o WCB
- o None of the above

A.8 Was a cost-sharing agreement concluded with other providers

- o Yes
- o No

Month Year

A.9 Onset of disability

A.10 Adjudication date

A.11 File received at rehab. unit

A.12 File sent to rehab. contractor

B. Work History

B.1 Whether working at the time of the application:

- o Yes
- o No

B.2 Did the applicant plan to return to work in the future

- o Yes
- o No
- o Uncertain

	START Month	START Year	END Month	END Year	
B.3 Most recent occupation:					o Self-employment
B.4 Other work in previous 5 yrs:					o Self-employment
					o Self-employment
					o Self-employment
					o Self-employment
					o Self-employment

C. Current Rehabilitation Status

C.1 Status:

o Ceased —> Reason (Code)

Length of program: (Months)

o Closed
o In progress
o Appeal

If the client received only an initial assessment, enter code "88"

C.2 Catual cost of rehab. program:

$ | | | , | 0 | 0 | 0 |

N.B. If the case is closed and expenditures are below $1,500, verify what services were received and enter code "88" at C.1 if only an initial assessment was preformed.

TABLE DES MATIÈRES

Annexe D - Réponses aux questions ouvertes

Réponses aux questions ouvertes

Question A.4 : Quelle est la raison principale pour laquelle vous n'avez pas participé au PNRP?

Source de revenu assurée par une CAT. Parce que je devais supporter le coût de mon recyclage professionnel. La compagnie d'assurance de mon employeur a assuré ma réadaptation. J'avais déjà amorcé ma réadaptation professionnelle. Je devais terminer mes études secondaires. J'ai été exclus. Aucune lettre m'en expliquant les raisons ne m'a été envoyée. J'ai présenté une plainte et je n'ai pas obtenu de réponse. Je fais des études. J'ai repris mon emploi antérieur. Vous avez cru que je vivais une situation critique parce que je me suis sorti d'une situation d'abus et vous m'avez jugé inadmissible; je crois donc que vous avez fondé votre décision sur ma vie personnelle. Je n'ai pas encore été invité à le faire. Je ne pouvais me permettre de séjourner à Windsor afin d'assister à votre évaluation. Un responsable d'un institut professionnel m'a interrogé et m'a indiqué que je ne pourrais trouver un emploi en raison de mon invalidité. Le personnel responsable du maintien du revenu a indiqué que je ne pourrais plus jamais travailler. La période de formation est trop courte et les fonds sont insuffisants. Tests d'aptitudes et évaluations. Je suis engagé auprès d'une CAT. Le gouvernement n'assure pas de recyclage professionnel si je ne suis pas prestataire d'a.-c. J'ai été refusé à la suite de la recommandation d'un consultant. On ne pouvait rien trouver qui me convienne. L'agent de réadaptation du RPC m'a jugé inadmissible. Mon état de santé ne me le permettait pas. Mon état de santé ne me le permettait pas. Un conseiller du PNRP m'a indiqué de poursuivre ma réadaptation par l'entremise d'un programme provincial.

Question A.6 : Quelle est la raison principale pour laquelle vous avez décidé de participer au PNRP?

Approbation d'un médecin. Nouvelle carrière et recyclage professionnel. Niveau de scolarité supérieur et changement de carrière. On m'a indiqué qu'on mettrait fin à mes prestations d'AILD. Je perdais mes prestations d'invalidité du RPC et mon état de santé s'améliorait. Ma compagnie d'assurance m'a indiqué de demander des prestations d'invalidité du RPC. Afin que des études me permettent d'obtenir un emploi. Pour acquérir de nouvelles compétences, étant donné que je ne peux plus travailler dans le domaine de la construction. Je voulais voir si je pouvais recevoir une formation convenable et

surmonter mes problèmes de santé. Pour bien me sentir et avoir du respect pour moi-même. Je voulais apporter ma contribution à la société et j'avais besoin d'une aide financière. Je voulais travailler à temps partiel en étant subventionné par le RPC afin de pouvoir conserver des prestations tout en ayant du respect pour moi-même. Pour fréquenter des gens et sortir de la maison. Parce que je jugeais le programme utile. Je voulais voir si je pouvais me déplacer davantage, mais je ne peux pas le faire. Besoin d'aide financière pour supporter les frais de programmes. Pour assurer des soins à ma famille. Pour évaluer mes compétences professionnelles. Je voulais de nouveau me sentir bien dans ma peau. Pour constater ce qu'il m'était encore possible de faire. On m'a dit que je devais le faire.

Question A.7 : Veuillez indiquer quels services de réadaptation professionnelle vous avez reçus dans le cadre du PNRP.

Lettre de mise en rapport avec mon employeur antérieur. Communication personnelle. Reprise de l'emploi occupé avant la maladie et conseils utiles d'une personne-ressource du PNRP. Un appel de suivi. Liaison/liaison avec l'employeur/assurance-invalidité. Reprise de l'ancien emploi. Gestion de mon cas. Expérience de travail. Communication et soutien personnels. Soutien pour une réadaptation permanente. Rénovation d'une cuisine afin de m'aider dans ma propre entreprise. Information concernant les droits des employés. Encouragement au bénévolat.

Question A.9 : Y a-t-il d'autres services, non disponibles dans le cadre du PNRP, qui auraient été utiles pour vous aider à retourner au travail sur une base régulière?

Tenue des promesses. Évaluation plus poussée de mon invalidité. Explication des services offerts et encouragement. Suivi du recyclage professionnel. Recyclage professionnel. Aide pour la recherche d'emploi. Placements afin d'obtenir de la formation en cours d'emploi. SSC; INCA/SRP. Cours et suivi de mon état de santé. Vérification de mes capacités et perfectionnement en informatique. Formation en cours d'emploi. Ne pas perdre mes prestations du RPC. Bon équipement en milieu de travail. Aide financière pour le travail indépendant. Analyse des lieux de travail. Recyclage professionnel. Service de défense des droits. Appareils et accessoires fonctionnels nécessaires, qui ont été fournis par mon nouvel employeur. Plus grande sensibilisation à l'existence du programme. Meilleur accès à l'information. Plus grande connaissance de tous les aspects du rétablissement de la part du travailleur responsable. Le gouvernement devrait inciter les employeurs à embaucher des personnes handicapées. Suivi du placement. Tenue des promesses; un cours de deux ans avait été promis, mais il a été annulé. Programme de sensibilisation au travail. Présence d'un médecin du RPC afin de surveiller l'amélioration. Aide financière pour le matériel relié aux études, comme l'équipement informatique et de dessin. Recyclage professionnel de plus longue durée pour les personnes ayant déjà des compétences lorsqu'il n'y a pas de travail dans leur domaine de compétence.

Aide financière accrue permettant de terminer les programmes. L'évaluation devrait tenir compte de mon type de handicap; les tests étaient effectués à l'ancienne et ne convenaient pas pour les aveugles. Possibilité d'emploi. Programme de promotion du commerce. Liste d'employeurs éventuels dans un domaine bien précis. Formation pour lancer une petite entreprise (p. ex., plan d'affaires, etc.). Aide financière pour les études. Aide financière pour la formation. Incitatifs pour les employeurs. Information supplémentaire fournie plus rapidement aux prestataires. Travail en personne avec les employeurs et nous. Ordinateurs; soutien pour le règlement des difficultés, etc. Contact direct par les responsables du PNRP. Aide pour les possibilités d'emploi. Formation. Plus de conseils et d'encouragements individuels. Ils voulaient que je supporte les frais reliés à l'essence, à l'hébergement

et aux repas et que je trouve un nouveau logement; Je suis un parent seul ayant un budget très restreint. Assurer du recyclage professionnel dans un domaine de travail différent. Trouver un employeur prêt à m'embaucher malgré mon handicap. Travail de courte durée (1 à 2 heures).

Informer les employeurs. Suivi accru. Ordinateur et chaise pour les études. Nécessité de reconnaître mes besoins. Services aux personnes qui veulent être travailleurs indépendants. Retour aux études. Recyclage professionnel et meilleures personnes-ressources pour l'emploi. Programmes plus souples. Éducation de certaines personnes sur l'état de santé de la personne qui participe au PNRP (ignorance chez certaines personnes). Plus d'information sur le changement d'emploi. Évaluation convenable; recherche réaliste d'emploi et meilleure compréhension de mon type d'invalidité. Plus de temps de préparation. Recyclage professionnel. J'ai besoin d'un service qui puisse définir mes compétences et présenter une courte liste de possibilités. Aide et suivi pour la recherche d'emploi. Programmes plus longs. Accès direct à un emploi à mon propre rythme. Je serais intéressé à approfondir mes connaissances et à recevoir de la formation en informatique dans le secteur médical, qui est mon domaine de compétence. Indemnisation.

Question A.11 : Pourquoi vous êtes-vous retiré du PNRP?

J'ai indiqué que je voulais lancer ma propre entreprise, ce que je n'ai jamais fait. Je ne me suis pas retiré du programme, on m'a obligé à le faire en me disant que la somme de 5 000 $ qui m'était consacrée était déjà dépensée afin de m'imputer le blâme du retrait. J'ai senti que je n'avais pas de bonnes chances de suivre des cours de recyclage professionnel qui me permettraient de trouver un bon emploi en fonction de mon handicap. Afin d'acquérir les compétences nécessaires pour l'emploi permanent à temps partiel offert par l'employeur. J'ai commencé à travailler à temps partiel une ou deux journées par semaine. Grave crise d'angine; on m'a envoyé dans une école afin de mettre à jour mes connaissances en informatique et j'ai obtenu un emploi de surveillant de nuit dans un petit motel (sans ordinateur); ma formation a donc été inutile. J'ai été hospitalisé afin de subir une intervention chirurgicale au dos. Le consultant en réadaptation avait une attitude révoltante et méprisante. Absence totale de compassion. Problèmes de santé. Mon état de santé s'est détérioré. Mon état de santé a continué à se détériorer. Le médecin a recommandé de classer mon dossier, mais les responsables du PNRP ont continué à me causer des ennuis, le responsable de la réadaptation faisant preuve d'une grande indiscrétion. Trop graves blessures. Après ma formation, le consultant m'a fait taper à la machine pendant cinq heures consécutives. Mon médecin traitant m'a dit que je souffre maintenant d'une fibromyalgie. Rechute. On a mis fin aux cours que j'avais choisis. J'ai terminé mes cours de recyclage professionnel et j'ai réintégré le marché du travail. J'ai fait les tests, mais je n'ai jamais eu d'autres nouvelles du PNRP. J'ai perdu l'usage de l'oeil gauche.

Question A.13 : Est-ce que le PNRP a amélioré votre qualité de vie?

Manque de cordialité de la part des employeurs. J'ai subi une transplantation cardiaque; le programme m'a permis de reprendre confiance graduellement en mes moyens à titre de membre actif de la société. Non, j'ai tout fait moi-même. Je me sens revivre et je pourrai bientôt travailler de nouveau. Je reprends mes activités de perfectionnement. Mon état d'esprit s'est amélioré en ce qui concerne ma santé et ma confiance. Aucune amélioration, mais beaucoup de frustration et d'intimidation. Je sais maintenant que le gouvernement s'occupe des personnes handicapées. Le responsable de mon cas m'a fait perdre ma motivation et l'estime de moi-même. Aucune amélioration.

Question C.2 : Y a-t-il des obstacles, autres qu'une déficience physique ou mentale, qui vous ont

découragé de chercher un emploi ou de réintégrer le marché du travail?

Convaincre les employeurs de mes compétences. Nécessité de fournir des références. Je ne pouvais travailler un nombre d'heures suffisant. Manque d'aide et d'installations pour le recyclage professionnel. L'employeur a indiqué qu'il m'embaucherait, mais il a manqué à sa parole. Les médecins croyaient que j'étais assez bien pour effectuer un retour au travail. Insécurité en ce qui concerne ma capacité de m'acquitter entièrement de mes tâches. Ignorance et sectarisme de la population. Manque d'instruction. Incapacité de travailler dans le domaine dans lequel je reçois de la formation depuis de nombreuses années. Tous les emplois pour lesquels je me crois compétent sont beaucoup moins rémunérateurs que celui que j'occupais avant mon accident cérébrovasculaire. Le RPC devrait me fournir une aide financière afin de compenser mes pertes de salaires. Toujours encouragé à trouver. Aucun emploi dans le domaine dans lequel j'ai reçu de la formation. Je suis actuellement un cours. Aide pour l'obtention d'un emploi. J'occupe toujours mon emploi, mais je ne puis satisfaire aux exigences qui s'y rattachent en raison d'une blessure à la colonne vertébrale. Je suis retourné au travail et, lorsque j'ai présenté une nouvelle demande de prestations, j'ai dû attendre dix-huit mois avant que celle-ci ne soit acceptée. Manque d'instruction. Je crains ce qui se produira si je travaille et constate que ce travail ne convient pas en raison de mes problèmes de santé, et que je ne suis alors plus admissible au PPIRPC en raison de changements même minimes à mon état de santé. Je crains de me blesser à nouveau et je sais que les entreprises qui embauchent des personnes handicapées sont extrêmement rares.

Discrimination fondée sur l'âge. Ordonnances des médecins. Décès d'un membre de ma famille. Je suis retourné au travail, mais j'étais incapable d'accomplir les tâches demandées (j'ai été licencié). J'ai été sans emploi pendant assez longtemps que les employeurs craignent de m'embaucher. Je ne peux travailler dans le domaine dans lequel je reçois actuellement de la formation. J'ai besoin d'une formation plus poussée et de temps pour me remettre. Insuffisance de l'aide financière. Absence de formation permettant d'obtenir de l'emploi. Niveau de scolarité insuffisant (quatrième année). Un retour au travail peut aggraver mes problèmes de santé. Je crains de ne pouvoir supporter le stress qu'occasionne un nouvel emploi et de perdre mes prestations du RPC. La plupart des employeurs ne s'intéressent qu'aux personnes pour qui est fourni un financement, et les emplois disparaissent lorsqu'il est mis fin à ce financement. Faible aptitude pour la rédaction. En raison de la possibilité que je me blesse, les employeurs hésitent à m'embaucher de crainte de se trouver aux prises avec une CAT. Je suis retourné au travail pendant un mois et demi; la direction a jugé que je ne pouvais m'acquitter de ma charge de travail (réductions de personnel). Niveau de scolarité insuffisant. Je pourrais peut-être travailler de deux à trois jours par semaine, mais le RPC ne permet pas de le faire. Mon employeur ne m'a pas permis de travailler à temps partiel en raison de mes compétences en gestion. Pas de permis de conduire. Mon niveau de scolarité ne me permet pas d'occuper des emplois dans des domaines autres que l'entretien ménager. Emploi précédent perdu en raison d'une réduction du personnel.

Question E.5 : Quels sont les problèmes de santé principaux pour lesquels vous recevez (ou receviez) des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada?

Fibromyalgie. (x17) Cécité au sens de la loi. Remise en place d'une articulation du genou et intervention à un pied. Multiples interventions à la suite de complications découlant d'une colite. Migraine hémiplégique entraînant une paralysie. Intervention pour une artère de la jambe droite. Transplantation cardiaque. Bras gauche. Hanches. Amputation d'un pouce. Graves blessures à un pied. Maladie de Crohn. (x3) Syndrome de fatigue chronique. (x7) Lésions musculaires à une main et à un

bras et lésion à un nerf. Insuffisance rénale. Lésion à un nerf de la jambe droite. Troubles de la vue. Amputation du bras gauche. Infirmité à une jambe. Blessures aux jambes. Problèmes à un disque. Amputation partielle (bras). Arthroplastie de la hanche. Amputation. Déchirure à un pied. Insuffisance rénale. Arthrite. Ostéonécrose. Ablation du côlon. Blessure au cou. Amputation du pied droit. Syndrome de la polio. Syndrome de Ménière. Problèmes de circulation sanguine. Hyperthermie maligne. Hernies discales. Blessure à la tête. Déficience visuelle. Blessure à la tête et troubles de la vue. Dyslexie. Écrasement accidentel des jambes et dystrophie sympathique réflexe. Amnésie occasionnée par une tumeur au cerveau. Blessure au dos. Intervention au cerveau. Blessures au cou, à une épaule et au dos.

Fracture d'une cheville et du bassin. Cécité. Faiblesse de la vue. Cécité. Anévrisme et dépression clinique. Maladie mentale. Allergie alimentaire et incontinence fécale. Problème relié à une hanche. Dystrophie sympathique réflexe. Paralysie partielle du côté droit avec douleur chronique. Angéite cérébrale. Maniaco-dépression. Colite ulcéreuse et ostomie. Encéphalo-myélite myalgique. Traumatisme crânien fermé. Perte du pied gauche. Fractures ouvertes multiples du tibia et du fibia. Hyperthermie maligne. Malaise chronique occasionné par une insuffisance rénale. Tumeurs au cerveau. Blessures permanentes aux jambes. Incapacité de parler occasionnée par un lupus grave. Perte de la jambe droite à partir de la hanche. Neurinome acoustique. Migraine. Traumatisme crânien. Faiblesse de la vue. Maladie du coeur. Malformation audio-visuelle corrigée par une intervention au cerveau et aggravée par l'épilepsie. Dislocation congénitale des hanches. Douleur chronique. Cancer du sein. Syndrome post-polio. Lésions cérébrales. Dégénérescence du cou. Apnée du sommeil. Poids. Bras. Brûlures au troisième degré. Fractures multiples. Adénome pituitaire avec complications découlant du traitement. Blessure par balle dans la région de l'aine.

Question E.11 : Quelles autres prestations recevez-vous présentement ou receviez-vous lorsque vous étiez prestataire du programme d'invalidité du RPC?

AILD (x9) Prestations familiales. Pension d'invalidité des Forces armées. Médicales/dentaires. Régime de médicaments d'ordonnance. Indemnités d'accident du travail SPF1. Rente viagère. Revenus d'intérêts. Assurance-invalidité de longue durée du RARM (MDN). Prestations familiales. Manitoba +55. Pension d'invalidité d'une CAT (poignet gauche). Prestations familiales. Prestations pour oxygène et médicaments. Pension médicale des Affaires indiennes. Prestations parentales.

Question E.17 : Y a-t-il autre chose que vous aimeriez dire à propos du PNRP ou à propos de la façon dont les services de réadaptation professionnelle pourraient être fournis dans le cadre du Régime de pensions du Canada?

La seule aide que j'ai reçue a porté sur la façon de préparer un curriculum vitae, ce que je savais déjà faire. Les promesses faites par le consultant au sujet du lancement de ma propre entreprise ne se sont jamais réalisées. Une évaluation plus poussée de ma situation aurait été nécessaire. J'aurais aimé recevoir de la formation en informatique.

L'évaluation initiale a été le seul service que j'ai reçu. Lorsqu'on a mis fin à mes prestations d'invalidité du RPC, j'étais toutefois plus motivé à gagner un revenu qui remplacerait celui des prestations.

J'ai presque senti une forme d'abus de la part de ce groupe. Je n'ai reçu que la visite d'un conseiller suractif à l'extrême et je n'ai obtenu aucune aide ou aucun conseil pratique. On m'a remis une liste

présentant des centaines d'emplois que j'aurais dû être en mesure d'occuper, y compris un emploi de pronostiqueur pour courses de chevaux. Or, je suis une infirmière accréditée.

Lorsque j'ai cessé de toucher des prestations d'a.-c. et que je n'ai plus reçu que des prestations d'invalidité du RPC, j'ai dû accepter un emploi, ce qui m'a rendu inadmissible aux prestations du RPC et à des cours de recyclage professionnel.

Je n'ai pas aimé qu'il soit mis fin à ma pension à la fin du PNRP sans que je n'aie obtenu un emploi.

Les prestations devraient être versées jusqu'après l'obtention d'un emploi. Il a été mis fin à celles-ci dès que j'ai quitté l'école et je dois maintenant rembourser mes prêts étudiants. Je n'ai pas les moyens de payer les frais de déplacements reliés aux entrevues.

Le RPC, le RAFEO et le SRP m'ont, tous ensemble, assuré une pension, des services de garde d'enfants ainsi que le paiement de frais de scolarité, de manuels et de matériel pour besoins spéciaux, ce qui m'a permis de terminer en deux ans mes études collégiales dans le domaine des systèmes d'information. La collaboration entre les ressources a été fort efficace et, selon mon expérience, le programme s'est avéré un réel succès.

Le RPC a payé un groupe de consultation professionnelle afin de m'aider à trouver du travail. Ses membres n'ont fait que formuler des critiques à l'égard de mon curriculum vitae tout en faisant preuve d'une grande politesse à mon égard. Comme ils se trouvent à une distance de 250 milles, ils ne connaissent pas la situation de l'emploi dans ma région.

Travailleurs à contrat lents et incompétents; j'avais terminé ma propre évaluation et ma formation professionnelle avant même que le travailleur à contrat du PNRP ne communique avec moi.

Ils ont parlé à mon employeur d'un programme de conditionnement au travail à temps partiel jusqu'à ce que j'aie repris les forces nécessaires pour travailler à plein temps. Ils voulaient que mon retour au travail soit réussi, ce qui a été le cas.

Dans l'ensemble, le programme a été satisfaisant; je suis retourné au travail parce que je n'acceptais pas que mon dos ne se rétablisse pas.

Lorsque je me suis inscrit au PNRP, des objectifs de réadaptation ont été fixés, mais ils n'ont pu être atteints en raison de la douleur que je devais endurer; on a mis fin à mes prestations d'invalidité du RPC sans en informer le responsable de la réadaptation chargé de mon cas ou m'en informer moi-même; l'affaire est en appel.

Je suis très reconnaissant de l'aide obtenue.

Je suis retourné aux études et j'ai travaillé pour deux employeurs différents au cours d'une période de moins de neuf mois. Les deux m'ont licencié et j'attribue ces licenciements à mon état dépressif.

Très profitable.

Le PNRP ne m'a aucunement aidé et même le contrat de courte durée garanti qui a mis fin à mes prestations d'invalidité ne découlait pas de ce programme.

Le PNRP a été d'une aide inestimable pour me permettre de reprendre lentement le travail à la suite d'une transplantation cardiaque.

Je me suis démoli une hanche au cours de mon placement professionnel, on a placé mon nom sur une liste d'attente en vue d'une intervention chirurgicale et le RPC s'est retiré du dossier.

Distance de mon conseiller et coût des médicaments; j'ai dû cesser de prendre ces médicaments il y a trois ans car je n'avais plus les moyens de me les payer, mais je n'ai pas voulu toucher à nouveau des prestations du RPC.

Les conseillers du RPC devraient cesser de fournir des renseignements déformés; ils ont indiqué que je ne pouvais recevoir une formation dans le domaine qui m'intéressait. Il devrait être tenu compte des idées du client lorsqu'il s'agit d'élaborer un plan de réadaptation et de s'assurer qu'il est mis en application. Un conseiller du RPC ne devrait pas pouvoir décider à lui seul quel domaine d'emploi convient à un client ou si celui-ci doit être retiré du programme. Si les responsables du RPC reçoivent une recommandation de la part d'un conseiller en réadaptation du RPC au sujet de l'admissibilité d'un client à des prestations, une rencontre avec le client devrait être organisée avant de décider s'il faut mettre fin au versement des prestations.

Mon expérience du PNRP a constitué une grande déception. Mon consultant m'avait promis que mes prestations ne seraient pas touchées, mais elles l'ont été. L'évaluation ne convenait pas à mon handicap. Il m'a ensuite dit que j'obtiendrais une aide financière pour l'achat d'appareils oculaires spéciaux, mais je n'ai jamais reçu un sou. Il m'a fait sentir dépendant. Je n'ai maintenant plus d'emploi, plus de prestations du RPC et pas d'appareil spécial. De nombreux amis handicapés me questionnent au sujet du PNRP et je tente de les dissuader d'y participer.

Si j'avais su, je n'aurais pas accepté de participer au PNRP.

Les promesses faites devraient être tenues.

Il faudrait se concentrer davantage à trouver un emploi qui convienne à la personne sans que celle-ci ne craigne de perdre ses prestations.

Après que ma demande de prestations d'invalidité du RPC ait été acceptée en juin 1994, j'ai reçu, en avril 1996, une lettre m'indiquant qu'on mettait fin au versement des prestations. Il était mentionné que l'invalidité doit être grave et de longue durée. Je dispose de documents provenant de trois spécialistes qui indiquent que tel est mon cas, mais je ne reçois plus de prestations du RPC.

J'ai trouvé le PNRP formidable. On m'a procuré une chance que je n'aurais peut-être pas eue autrement, et même si je n'ai pu me rendre jusqu'à la fin, j'ai appris à accepter mon handicap.

Nous devrions disposer des services de consultants dans les régions rurales.

Je ne puis comprendre pourquoi les responsables du RPC ont mis fin à mes prestations lorsque j'ai tenté de suivre le cours de formation professionnelle, que mon état de santé s'est détérioré et que mon médecin traitant a indiqué que je ne pouvais pas travailler. Mon consultant n'a jamais communiqué avec mon médecin traitant.

Les responsables du PNRP devraient comprendre davantage la situation. Ma personne-ressource n'a pas compris mon problème. Mon consultant, qui n'est pas une personne honnête, n'a rien fait pour m'aider.

Le service a été rapide et efficace, et le personnel avait beaucoup d'entregent.

Il serait fort utile que des représentants du PNRP rencontrent d'éventuels employeurs. Après une longue absence, il est très difficile de réintégrer le marché du travail. Les personnes recevant des prestations d'invalidité du RPC devraient aussi pouvoir toucher un certain revenu.

J'ai été traité équitablement cette fois-ci; on a déjà mis fin à mes prestations sans préavis (en 1994). J'ai recommencé à toucher des prestations dix mois plus tard, mais je n'ai jamais eu droit à des explications ou à des excuses.

Les personnes-ressources du RPC devraient avoir une formation sur le plan de l'invalidité afin de mieux relier et comprendre les problèmes concernant l'invalidité. Contact plus personnel et individuel. Excellent programme.

Ce service est vraiment nécessaire. Il devrait être géré par des personnes ayant une invalidité ou un handicap. Il faudrait faire preuve de bon sens dans les rapports avec les prestataires, ce qui n'a pas été le cas dans ma situation.

Le travailleur chargé de mon cas a examiné avec moi de nombreuses possibilités de carrière. Nous croyons avoir trouvé une situation qui me convienne et nous nous affairons à trouver un employeur intéressé.

L'évaluation physique faite par l'entremise de mon consultant a été une vraie blague. Il n'est pas possible de constater les limites d'une personne sur le plan physique au cours d'une évaluation d'une durée de cinq minutes.

Les exigences du programme doivent devenir d'une nature moins bureaucratique afin de répondre aux besoins de toutes les personnes invalides. J'ai pris part à un programme d'études qui ne m'a pas permis de devenir plus apte au travail qu'auparavant. Le seul changement est qu'à compter d'août 1996, je n'aurai plus de revenu, car il sera mis fin à mes prestations de pension. Je sens que mon gouvernement m'abandonne.

Je n'ai pas eu beaucoup d'aide, à part une surveillance de ma situation.

Il serait bien que vous fournissiez une aide pour les études, comme le paiement des manuels, des frais de scolarité et de vêtements.

Le programme m'a déçu. Je me suis trouvé moi-même un emploi et je n'ai reçu aucune aide décrite dans le questionnaire. J'ai reçu un curriculum vitae incorrect que j'ai dû refaire.

J'ai besoin d'aide afin de supporter les frais de cours.

Lorsque j'ai paraphé l'entente concernant les cours de recyclage professionnel, on m'a dit qu'un ordinateur me serait fourni pour la durée de la formation, mais j'ai dû, en raison des restrictions financières du gouvernement, aider moi-même à l'achat dudit ordinateur. La seule aide obtenue pour mes études se rattachait à l'essence et au stationnement, ce qui était fort différent de ce qui m'avait été expliqué au début. La situation qui devait me permettre de me recycler rapidement et sans frais m'a endetté pour quelque 12 000 $. Je vous remercie de m'avoir offert une possibilité de me recycler, mais je me trouve toujours dans la même situation, c'est-à-dire sans emploi et recevant des prestations d'invalidité du RPC.

J'aimerais remercier les responsables du PNRP de m'avoir donné l'occasion de me recycler et de

trouver un bon emploi. J'occupe actuellement à plein temps un emploi de représentant de commerce qui convient davantage à mon état de santé. Je tiens aussi à remercier tout particulièrement mon consultant, qui m'a grandement appuyé.

J'ai trouvé très frustrant le délai entre ma demande et la prise de mesures. J'y ai été pour 99 p. 100 en ce qui concerne mon retour au travail. Je m'apprêtais déjà à retourner au travail lorsque le RPC s'est occupé de mon cas. Le processus de réadaptation est frustrant, embêtant et ne sert pas à grand chose.

J'ai fait une demande pour suivre un cours de chauffeur de camion de classe A-Z, mais personne ne veut payer les $3,000 du cours. Je ne pourrais certainement pas me payer ce cours avec le petit revenu que j'ai. Je suis très très déçu de votre service de réadaptation professionnelle et du RPC.

Le RPC devrait aider les personnes à trouver un emploi qui convient à leur handicap ou à leur invalidité avant qu'il ne soit mis fin au versement de leurs prestations. Les responsables du PNRP devraient se partager avec les employeurs la responsabilité de la réadaptation et de la réintégration des travailleurs ayant subi des blessures.

Je n'ai pas pu constater les avantages du PNRP.

Si une personne a la capacité de réintégrer le marché du travail et si elle désire le faire, elle devrait, selon moi, pouvoir le faire. Je suis très déçu du traitement qui m'a été réservé.

Les responsables du PNRP devraient disposer d'un meilleur service de relations avec le public afin que les clients soient informés des services offerts.

Je n'ai pas senti que les employés de bureau du PPIRPC ont bien saisi la nature de mon invalidité. J'ai eu l'impression que je n'étais qu'un «numéro», et non une personne.

Il devrait être demandé aux jeunes prestataires de rentes d'invalidité du RPC de faire enquête au sujet du PNRP afin que soient réduites les dépenses du gouvernement.

Ce programme ne s'est pas avéré efficace pour mon type d'invalidité. Si mon état de santé s'améliore, j'espère que le programme sera encore en vigueur.

L'ensemble du processus m'a contrarié et démoralisé. Je me suis senti abandonné au moment où les services m'étaient le plus nécessaires. Le PNRP m'a semblé n'être qu'un stratagème visant à vérifier si j'étais bel et bien invalide, après quoi il a été mis fin à la soi-disant réadaptation.

Je me suis presque senti obligé de suivre le cours proposé par le conseiller fédéral, même si je n'entrevois pas de possibilités d'emploi en découlant. Ce cours engendre beaucoup de stress. S'il est mis fin à mes prestations du RPC et que je n'ai pas d'emploi, je ne pourrai pas subvenir aux besoins de ma famille. Il s'agit d'un bon programme et j'ai très hâte de retourner au travail, mais il faut corriger les anomalies.

Il ne me reste qu'à vous remercier!

Il s'agit d'un programme très important; sans lui, je n'aurais pu retourner aux études et accroître mes compétences.

En raison du taux de chômage actuel, il m'est difficile de trouver un employeur prêt à embaucher une personne qui change d'emploi à l'âge de 60 ans. Peu importe la question de l'équité en matière

d'emploi, l'état de mes mains n'inspire pas confiance à l'employeur.

Le PPIRPC devrait offrir toutes les ressources possibles afin d'aider les gens à réintégrer le marché du travail.

Le conseiller du PNRP et le client devraient communiquer davantage par écrit.

Étant donné que le recyclage professionnel est une activité coûteuse et qui demande du temps, l'aide financière supplémentaire fournie par le PNRP est fort prisée et aide à réduire les soucis d'ordre financier, ce qui me permet de me concentrer sur ma rééducation.

Je crois que j'aurais dû obtenir une aide financière lorsque je suis allé aux études.

Ce programme serait plus efficace s'il était géré à l'échelle régionale ou provinciale et s'il était financé de façon à prévoir une certaine formation professionnelle.

Je ne puis comprendre pourquoi ils ne paieraient pas mon cours alors qu'ils le font pour d'autres personnes.

Le programme nous inculque une force mentale et affective. La certitude de ne pas perdre une aide financière assurée en tentant de trouver un emploi est une source d'inspiration et de motivation.

Encourage et indemnise les employeurs.

Mon consultant a été très bon pour moi et a communiqué avec moi chaque semaine.

À moins que la personne ne soit très motivée et prête à poser des questions, à peu près rien de concret ne se produit. Ayant moi-même été fort actif, ma personne-ressource s'est avérée excellente et m'a aidé à me motiver.

Les responsables du PNRP devraient être davantage à l'écoute de nos besoins.

Les responsables du PNRP devraient fournir une liste des entreprises reconnues pour embaucher des personnes handicapées afin que celles-ci puissent présenter régulièrement des demandes. Ils pourraient aussi prévoir une aide financière pour le début d'un emploi à titre de travailleur autonome en offrant aussi un entraînement physique.

J'aurais aimé obtenir une information complète au sujet des services offerts.

Je crois qu'il s'agit d'un programme formidable qui aide les personnes qui désirent réintégrer le marché du travail et qui le font.

En mettant fin au programme, vous m'avez fait mal au même titre qu'un abuseur, car vous m'avez enlevé le seul élément positif dans ma vie. J'ai communiqué deux fois avec vous depuis ce temps et il n'a pas été donné suite à mes demandes.

Les prestations ne devraient pas être imposables.

J'ai besoin d'une plus grande aide financière; je ne puis vivre avec une somme de 1 100 $ par mois et payer la nourriture, le loyer et l'électricité.

Excellent programme; il nous aide à tenter de nous rétablir et, par conséquent, à retourner plus

rapidement au travail.

Devrait être recommandé dans l'année qui suit la blessure; le programme devrait aussi être annoncé davantage.

Cela n'a pas été le cas pour l'ensemble du programme, mais les services que j'ai reçus de mon consultant ont été exceptionnels.

Contact plus personnel avec le travailleur responsable afin de se tenir au courant.

Programme n'offrant absolument aucun soutien; une entreprise était prête à m'offrir un emploi, mais les responsables de la réadaptation ont recommandé de ne pas m'embaucher car ils croyaient que je n'avais pas la capacité physique nécessaire pour travailler; j'ai été contrarié par les retards constants dans les contacts et les approbations en provenance d'Ottawa; j'en avais assez et j'ai quitté.

J'ai besoin d'un bon emploi et je sais que je suis en mesure de travailler; j'espère donc que j'obtiendrai de l'aide.

Je viens de recommencer à travailler pour un ancien employeur chez qui j'ai déjà connu une mauvaise expérience.

Je ne puis participer en raison du caractère changeant de ma maladie.

Je présente une nouvelle demande de prestations d'invalidité du RPC, car je suis incapable de travailler.

Au cours de ma première période de prestations, j'ai eu l'occasion d'occuper à temps partiel et de façon temporaire un emploi dans le domaine de la perforation de cartes pour le référendum organisé par le gouvernement fédéral. L'emploi était d'une durée de deux semaines et on a mis fin à mes prestations du RPC. J'ai dû présenter une nouvelle demande et supporter le coût d'une deuxième évaluation médicale. Cette situation m'a fait voir à quel point il est facile de perdre ses prestations simplement en voulant regagner l'estime de soi.

Je tiens à remercier la dame qui s'est chargée de mon cas, qui est venue me voir, qui m'a téléphoné et qui m'a déniché un petit emploi afin de m'aider à regagner l'estime de moi-même.

Les responsables du RPC devraient encourager la participation, même à temps partiel.

J'ai trouvé le PNRP fort utile; les responsables ont fait tout ce qu'ils ont pu avant de classer mon dossier.

On a refusé de me fournir une aide financière pour suivre des cours de recyclage professionnel.

J'appuie le programme, mais je me demande s'il pourrait m'aider à surmonter la perte de la vue et à me refaire une place au sein de la main-d'oeuvre. La vue était essentielle pour mon emploi antérieur et je devrais suivre des cours de recyclage professionnel pendant plusieurs années sans être sûr de me trouver un emploi. Un retour au travail entraînerait la perte des prestations d'assurance-maladie que je touche à l'heure actuelle.

Le fonctionnement du PNRP n'a pas été bien expliqué et aucune aide n'a été fournie; cela n'avait aucun sens.

Le PNRP m'a donné l'occasion de réussir mes études et m'a encouragé à le faire. Si mon état de santé ne s'était pas détérioré, je crois que j'aurais réussi. Je vous serai toujours reconnaissant de m'avoir donné cette chance.

En raison de mon invalidité, je suis incapable de travailler dans mon domaine de formation originale. J'ai présenté une demande de recyclage professionnel, mais on m'a jugé inadmissible en invoquant mon niveau de scolarité.

Le SRP qui s'occupait de mon cas a été une perte de temps monumentale.

Le problème relié à ce programme est que j'ai dû me charger seul de ma réadaptation et que j'ai fait l'objet de discrimination. On a accepté de me donner de la formation, mais aucune aide ne m'a été fournie. J'ai dû me débrouiller seul et tout payer.

Si je trouve un emploi d'été, je crains qu'on me dise que j'ai un nouvel emploi et que je n'ai plus besoin de prestations du RPC.

La formation nous permettra, à ma famille et à moi, de ne pas vivre dans la pauvreté.

Je suis des cours universitaires par l'entremise d'un SRP. Je m'inquiète au sujet de l'interruption des prestations trois mois après la fin des études, que je puisse ou non travailler à plein temps.

J'ai obtenu l'autorisation de tenter un retour au travail, mais j'ai dû être hospitalisé de nouveau après un mois.

Bon emploi -- Dieu merci!

Mon expérience sur le plan de l'orientation professionnelle a été très favorable. Comme mon état de santé s'améliore, j'ai hâte de retourner au travail et d'obtenir une aide professionnelle.

Si je n'étais pas si malade, j'aimerais tenter de retourner aux études. Il ne me manque que quatre cours et un stage pour devenir psychologue. Je vous remercie pour toute l'aide fournie. Pouvons-nous discuter de la situation?

J'ai supplié sans résultat afin qu'on me permette de suivre des cours de recyclage professionnel. Selon mon évaluation, je peux retourner au travail, mais je dois suivre de tels cours en raison de l'état de mon dos.

Le programme comporte des lacunes sur le plan de la formation, car il ne nous permet d'obtenir que des emplois au salaire minimum. Pourquoi travailler pour une somme inférieure à celle que nous touchons actuellement?

Le représentant du PNRP m'a indiqué que je suis inadmissible parce que j'ai plus de 50 ans et que ma blessure est permanente.

Il semble que les demandes de participation au programme fassent l'objet d'un oui ou d'un non catégorique.

En octobre 1995, mon consultant a indiqué que mon dossier était classé compte tenu des renseignements fournis par mon médecin traitant et par les représentants de l'a.-c. Les limites occasionnées par mon état de santé m'empêcheraient donc d'obtenir de l'emploi.

Des représentants du PNRP ont communiqué avec moi et j'étais prêt à participer au programme, mais l'évaluation du RPC a établi que je n'étais pas en mesure de réintégrer le marché du travail.

Poursuivez votre bon travail afin d'aider les gens à améliorer leur situation grâce à l'éducation et à la formation.

Je me suis senti laissé à moi-même après l'évaluation initiale. Le manque d'intérêt manifesté par le travailleur responsable n'aurait pas encouragé un client moins motivé que moi. Je suppose que le PPIRPC a dépensé beaucoup pour les services de réadaptation et d'orientation, mais, dans mon cas, vous n'en avez pas obtenu assez en contrepartie de l'argent dépensé.

Le programme, le service et le suivi sont remarquables. Il s'agit d'un programme formidable qui nous fait reprendre une vie semi-normale et regagner notre estime de soi et notre autonomie, qui sont si nécessaires.

Des services m'ont été offerts alors que j'en avais besoin, mais je n'ai malheureusement pu terminer en raison de mon état de santé.

Il est bien qu'on me permette de travailler à temps partiel tout en touchant mes prestations lorsque mon état de santé me permet de le faire; si je guéris, je n'aurai donc pas été retiré totalement du marché du travail.

La société d'experts-conseils a fait du bon travail, mais lorsque la consultante a tenté de faire parapher ma participation au PNRP, on lui a indiqué qu'on lui retirait mon dossier et que je pouvais réintégrer le marché du travail sans recevoir de formation. Pourquoi alors embaucher des consultants du secteur privé et ne pas écouter leurs recommandations? Il s'agit d'un gaspillage de fonds de la part du gouvernement et d'efforts inutiles de ma part et de celle de la consultante.

La compagnie privée ne m'a pas orienté dans les bons cours. Ceux-ci étaient trop faciles. Depuis ma formation en cours d'emploi, j'ai été hospitalisé pour un accident cérébrovasculaire causé par le stress, mais j'ai terminé ma participation au programme. Au cours de la dernière journée du programme, la travailleuse responsable de mon cas m'a indiqué qu'elle perdrait son emploi si je n'obtenais pas d'emploi.

Permet aux prestataires de rentes d'invalidité du RPC de prendre part à des programmes de formation à leurs propres frais, tout en continuant de toucher des prestations.

Je suis totalement invalide à l'heure actuelle et mon état de santé ne s'est pas amélioré au cours de l'année qui vient de s'écouler.

J'ignorais que je pouvais suivre des cours de recyclage professionnel sans perdre mes prestations du RPC. Où pouvons-nous consulter les règles et règlements qui s'appliquent à ces prestations?

J'aimerais qu'on m'accorde une entrevue afin de voir si des programmes conviendraient à ma situation. J'ai de la difficulté à maîtriser le stress.

Devrait aider les gens qui doivent débourser 500 $ par mois pour se procurer des médicaments d'ordonnance.

Les prestataires de rentes d'invalidité du RPC devraient recevoir périodiquement plus d'information; je

n'ai rien vu au sujet du programme depuis que je tente d'occuper un emploi occasionnel.

Le PPIRPC devrait prévoir des soins à domicile, la réparation des fauteuils roulants et la remise de chaussures spéciales.

Pour être viable, tout service de réadaptation doit tenir compte des emplois offerts sur le marché du travail.

J'aurais aimé participer au programme fédéral plutôt qu'être confié aux responsables du programme de l'Ontario.

Pourriez-vous me faire parvenir des renseignements au sujet du programme afin que je puisse mener de nouveau une vie normale et autonome et réintégrer le marché du travail?

Je trouve difficile de tenter d'obtenir de l'emploi en sachant que je risque de perdre mes prestations du RPC sans pouvoir présenter une nouvelle demande après quelques mois.

Le programme semble intéressant; le problème pour une personne invalide est de ne pas pouvoir gagner sa vie.

J'ai tenté pendant neuf ans d'obtenir une rente d'invalidité du RPC. Lorsque je l'ai enfin obtenue, j'ai dû rembourser à la compagnie privée qui m'assurait la somme qu'elle m'avait versée pendant seize mois.

TABLE DES MATIÈRES

Annexe E - Bibliographie

Andrews, Emily S., *Expanding the Employment of Persons With Disabilities:*

Opportunities and Constraints, Washington, Mathematica Policy Research Inc., décembre 1995.

Butler, Richard J., Johnson, William G., et Baldwin, Marjorie L., *Managing Work Disability: Why First Return to Work Is Not a Measure of Success*, Industrial and Labour Relations Review, vol. 48, nº 3, avril 1995.

Daly, Mary C., *Characteristics of SSI and SSDI Recipients in the Years Prior to Receiving Benefits: Evidence from the Panel Study of Income Dynamics*, Center for Policy Research, Syracuse University, juillet 1995.

Decker, Paul T. et Thornton, Craig V., *The Long-Term Effects of Transitional Employment Services*, Social Security Bulletin, vol. 58, nº 4, hiver 1995.

Services de consultation sur l'invalidité, *Plan opérationnel de 1992-1993 à 1995-1996*, projet, Projet national de réintégration professionnelle, par K.J. O'Brien.

Dykacz, Janice M. et Hennessey, John C., *Postrecovery Experience of Disabled-Worker Beneficiaries*,

Social Security Bulletin, vol. 52, nº 9, septembre 1989.

Hennessey, John C., et Dykacz, Janice M., *Projected Outcomes and the Length of Time in the Disability Insurance Program*, Social Security Bulletin, vol. 52, nº 9, septembre 1989.

Hennessey, John C., et Dykacz, Janice M., *A Comparison of the Recovery Termination Rates of Disabled-Worker Beneficiaries Entitled in 1972 and 1985*, Social Security Bulletin, vol. 56, nº 2, été 1993.

Hennessey, John C. et Muller, L. Scott, *The Effects of Vocational Rehabilitation and Work Incentives on Helping the Disabled-Worker Beneficiary Back to Work*, Social Security Bulletin, vol. 58, nº 1, printemps 1995.

Hennessey, John C., et Muller, L. Scott, *Work Efforts of Disabled-Worker Beneficiaries: Preliminary Findings From the New Beneficiary Followup Survey*, Social Security Bulletin, vol. 57, nº 3, automne 1994.

DRHC, *Report of the Committee on Disability Issues*, Conseil consultatif du Régime de pensions du Canada, décembre 1994.

DRHC, *Disability Incidence Study*, 1995.

Muller, L. Scott, et Weeler, Peter M., *Disability Program Growth: Results from Social Security's Survey of Field Managers*, Office of Research and Statistics, Social Security Administration, juin 1995, 31 p.

Muller, L. Scott, *Disability Beneficiaries Who Work and Their Experience Under Program Work Incentives*, Social Security Bulletin, vol. 57, nº 2, été 1992.

Muller, L. Scott, Scott, Charles G., et Bye, Barry V., *Labor-Force Participation and Earnings of SSI Disability Recipients: A Polled Cross-Sectional Times Series Approach to the Behavior of Individuals*, Social Security Bulletin, vol. 59, nº 1, printemps 1996.

NVRP, *The Canada Pension Plan National Vocational Rehabilitation Project*, Rehabilitation Digest, septembre 1993.

NVRP, *Case Management in the Canada Pension Plan National Vocational Rehabilitation Project*, Rehabilitation Digest, mars 1994.

NVRP, *Health Professionals Assist Patients With CPP Disability Reassessments*, Rehabilitation Digest, octobre 1994.

NVRP, *Success Stories From the Canada Pension Plan's National Vocational Rehabilitation Project*, Rehabilitation Digest, octobre 1995.

Bureau du surintendant des institutions financières, *Quinzième rapport actuariel sur le RPC*, le 31 décembre 1993.

Rupp, Kalman, et Scott, Charles G., *Determinants of Duration on the Disability Rolls and Program Trends*, Social Security Administration, Washington, juillet 1995.

Rupp, Kalman, Bell, Stephen H., et McManus, Leo A., *Design of the Project NetWork Return-to-Work Experiment for Persons With Disabilities*, Social Security Bulletin, vol. 57, nº 2, été 1994.

SPR Associates Inc., *CPPD Evaluation Report*, mars 1996.

SPR Associates Inc., *Overview of Stakeholder Interviews*, document de travail pour l'évaluation du PPIRPC, mars 1996.

SPR Associates Inc., *An Examination of the 1995 Statistics Canada Survey of Beneficiaries*, document de travail pour l'évaluation du PPIRPC, mars 1996.

SPR Associates Inc., *Experience of the QPP Disability Program, A Comparison Case for the CPP Disability Program*, document de travail pour l'évaluation du PPIRPC, mars 1996.

SSA, *Report on Rising Cost of Social Security Disability Insurance Benefits*, Social Security Administration, février 1996.

Stapleton, David C., et Dietrich, Kimberly A., *Long-Term Trends and Cycles in Applications and Awards for SSA's Disability Programs: Preliminary Findings*, Lewin-VHI, Washington, juillet 1995, 47 p.

Stapleton, David C., et Livermore, Gina A., *Impairment Trends in Applications and Awards for SSA's Disability Programs*, Lewin-VHI Inc., Washington, juillet 1995.

Stapleton, David C., Coleman, Kevin A., et Dietrich, Kimberly, *Demographic and Economic Determinants of Recent Application and Award Growth for SSA's Disability Programs*, Lewin-VHI Inc., juillet 1995.

Stapleton, David C., Livermore, Gina A., et Zeuschner, Andrea, *Lessons From Case Studies of Recent Program Growth in Five States*, Lewin-VHI Inc., Washington, juillet 1995.

Stapleton, David, et al., *An Exploration Study of Barriers and Incentives to Improving Labor Force Participation Among Persons With Significant Disabilities*, Department of Health and Human Services, juin 1995.

Wallace, Gordon C.M., et al., *A Study to Determine the Rehabilitative Potential of Recipients of Canada Pension Plan Benefit: The Vocational Ability Quotient System*, Vocational Consulting Group, juillet 1989.

Zeitzer, Ilene, *Quality, Effectiveness and Efficiency of Rehabilitation Measures*, International Social Security Association, 25th General Assembly, Nusa Dua, du 13 au 19 novembre 1995.

TABLE DES MATIÈRES

Annexe F - Sigles et définitions

Projet de loi C-57 : Le projet de loi C-57 vise à modifier la législation sur le RPC adoptée en 1992 afin de protéger l'admissibilité des prestataires du PPIRPC ayant retardé leur demande de prestations (en général, parce qu'ils n'étaient pas au courant de l'existence du programme au début de leur invalidité) et qui, autrement, ne satisferaient plus aux exigences minimales relatives aux cotisations au moment de présenter leur demande. En vertu des nouvelles règles, les personnes qui satisfaisaient à ces exigences minimales au début de leur invalidité sont admissibles à des prestations, même si elles n'y satisfont plus au moment de présenter leur demande. Des versements rétroactifs ne sont toutefois effectués que pour une période de douze mois précédant la demande de prestations.

PPIRPC : Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada.

DI: Le Disability Insurance (DI) program est le programme américain qui correspond au programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC).

DAI (évaluations initiales) : Service administratif de la Division de l'administration de l'invalidité qui est responsable de l'évaluation initiale des demandes de prestations d'invalidité du RPC.

DAI (réévaluation) : Service administratif de la Division de l'administration de l'invalidité qui est responsable de surveiller l'admissibilité des prestataires actuels de rentes d'invalidité du RPC.

DAI (appels) : Service administratif de la Division de l'administration de l'invalidité qui examine tous les appels interjetés par des personnes dont la demande de prestations d'invalidité a été refusée ou par des personnes dont les prestations ont été interrompues à la suite d'une réévaluation de leur admissibilité.

AILD: Assurance-invalidité de longue durée. S'applique généralement aux compagnies d'assurance du secteur privé.

PNRP : Projet national de réintégration professionnelle.

AIP : Assurance-invalidité publique.

SSA : La Social Security Administration est l'organisme responsable de l'administration du programme d'assurance-invalidité (Disability Insurance (DI) program) aux États-Unis.

TABLE DES MATIÈRES

Renvois de bas de page

1 *CPPD Evaluation*, SPR Associates Inc., mars 1996.

2 *Overview of Stakeholder Interviews,* document de travail pour l'évaluation du programme de prestations d'invalidité du RPC, SPR Associates Inc., mars 1996.

3 Conseil consultatif du RPC (1994), p. 14. Au cours de cette même période, le taux annuel de mortalité a été d'environ 5 p. 100, tandis que quelque 8 p. 100 des prestations d'invalidité du RPC ont été converties en pensions de retraite.

4 Voir : Partie V, Règlement sur le RPC, paragraphe 69(2).

5 Il avait notamment été tenté de mettre en oeuvre un projet-pilote au cours des années 1970 (voir Projet national de réintégration professionnelle du RPC, *plan opérationnel*, 1er juin 1992, p. 1).

6 Voir : *Disability Incidence Study*, DRHC, 1995. Cette étude présente un point de vue extrêmement utile au sujet des questions-clés se rattachant à l'histoire et au fonctionnement du PPIRPC.

7 *Rapport d'évaluation du PPIRPC,* SPR Associates Inc., mars 1996.

8 Le financement du PNRP a été prolongé pour l'exercice 1996-1997.

9 Calculé comme le pourcentage des personnes ayant une adresse valide. Il a été constaté que certaines personnes faisant partie de l'échantillon initial étaient décédées ou étaient sans adresse dans le système du RPC.

10 Voir : *An Examination of the 1995 Statistics Canada Survey of Beneficiaries*, document de travail pour l'évaluation du programme de prestations d'invalidité du RPC, mars 1996, SPR Associates Inc.

11 Dans l'ensemble, les dossiers examinés ont représenté une grande partie des clients de chacun des groupes se trouvant à différentes étapes du projet. Plus précisément, l'examen a porté sur 76 p. 100 des dossiers ayant donné lieu à l'interruption des prestations, sur 84 p. 100 des dossiers de clients qui participent encore au projet, sur 87 p. 100 des dossiers classés avant la fin du plan de réadaptation et sur 91 p. 100 des dossiers du projet-pilote initial.

12 Les questions de l'évaluation se trouvent à l'annexe A du présent rapport.

13 Les assureurs du secteur privé établissent les primes selon les risques qui se rattachent à des groupes, c.-à-d. que les clients qui, de façon générale, présentent les mêmes risques d'invalidité sont regroupés afin de calculer le montant des primes.

14 RPC, alinéa 42(2)(a). À des fins administratives, l'expression "de longue durée" a été définie comme une période d'une durée minimale probable d'une année (la "période d'essai d'un an" ci-après).

15 Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter : *Experience of the QPP Disability Program, A Comparison Case for the CPP Disability Program*, document de travail pour l'évaluation du programme de prestations d'invalidité du RPC, SPR Associates Inc., mars 1996.

16 Adapté de divers documents ministériels, comme le *projet de rapport de l'étape I*, Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées.

17 Projet national de réintégration professionnelle, *Plan opérationnel*, le 1er juin 1992, p. 1.

18 *Proposal for a Canada Pension Plan Vocational Rehabilitation Pilot Project*, document rédigé par Valerie Graham, conseillère en réadaptation professionnelle, Division de l'administration de l'invalidité, le 9 avril 1990.

19 Outre ces 27 clients, il a été mis fin aux prestations de 5 clients, et ceux-ci ont interjeté appel de la décision.

20 Les restrictions concernant le calcul des coûts et des économies "réels" du programme seront abordées plus loin. Ces chiffres ne constituent que des estimations.

21 Tiré de : *Présentation du Projet national de réintégration professionnelle du Régime de pensions du Canada*, Direction des programmes, Régime de pensions du Canada, Direction générale des programmes de la sécurité du revenu, Développement des ressources humaines Canada, p. 1.

22 Voir les définitions, à l'annexe F.

23 Voir les définitions, à l'annexe F.

24 Se définissent comme suit : (i) connaissance de l'anglais, du français ou de toute autre langue, pourvu qu'une collectivité ethnique des environs offre des possibilités d'emploi dans cette langue; (ii) capacité cognitive d'apprendre de nouvelles choses. Voir : Projet de réintégration du RPC, définitions, p. 5.

25 Nous ne disposions pas de données comparables combinant les parties des prestations se rattachant à l'invalidité et aux enfants à charge pour l'ensemble des prestataires.

26 Voir : *Quinzième rapport actuariel sur le RPC, au 31 décembre 1993*, Bureau du surintendant des institutions financières, 1995.

27 Rupp, Bell et McManus (1994), tiré d'un rapport publié en 1989 par le General Accounting Office.

28 Au total, 623 personnes ont participé au PNRP.

29 Wallace et Carlin (1989).

30 *Projet de rapport de l'étape I*, Stratégie nationale pour l'intégration des personnes handicapées, p. 69.

31 Voir : *An Examination of the 1995 Statistics Canada Survey of Beneficiaries*, document de travail pour l'évaluation du programme d'invalidité du RPC, le 18 mars 1996, SPR Associates Inc.

32 Voir : *Experience of the QPP Disability Program, A Comparison Case for the CPP Disability Program*, document de travail pour l'évaluation du programme d'invalidité du RPC, SPR Associates Inc., mars 1996. Annexe technique A.

33 Aux États-Unis par exemple, les programmes d'assistance en milieu de travail se sont avérés fort efficaces pour permettre à des personnes souffrant de graves incapacités mentales de réintégrer le marché du travail. Voir Zeitzer (1995).

34 Partie V, Règlement sur le RPC, paragraphe 69(2).

35 Vérificateur général (1987).

36 Voir : *Overview of Stakeholder Interviews*, document de travail pour l'évaluation du PPIRPC, SPR Associates, mars 1996.

37 Tiré de la partie de la présente évaluation portant sur l'examen de dossiers.

38 réintégration du RPC, définitions, p. 5.

39 Ce point est corroboré par des données administratives provenant d'autres sources, qui indiquent que, même au niveau de l'Unité de réadaptation, une grande proportion de prestataires du PPIRPC ne sont pas choisis à des fins de réadaptation professionnelle en raison de l'instabilité de leur état de santé. De plus, une autre étude a révélé qu'environ la moitié des prestataires du PPIRPC âgés de 50 à 59 ans n'avaient pas un état de santé stable au moment de l'évaluation. Voir : *CPP Vocational Rehabilitation Pilot for Older Canadian*, PPIRPC, 1995.

40 Tiré des entrevues avec les chargés de cas.

41 Plus de 19 000 dossiers ont été transmis au cours d'une période donnée, ce qui laisse supposer qu'un nombre important de candidats pourraient tirer profit de services de réadaptation accrus.

42 Bien qu'il soit possible que les effets de groupe (c.-à-d. le fait que différents groupes de prestataires présentent des caractéristiques différentes) plutôt que la durée des prestations influent sur ces résultats, une analyse de régression axée sur l'âge, le niveau d'éducation et le sexe a révélé le maintien d'une corrélation entre la capacité de travail résiduelle et une plus courte période de prestations d'invalidité du RPC.

43 Des répondants se sont déclarés incapables de travailler, bien qu'ils aient parfois indiqué qu'ils occupaient un emploi.

44 *Classification nationale des professions*, tiré de : Services de consultation sur l'invalidité, Projet de réintégration du RPC, définitions, p. 5.

45 Il est à noter qu'il n'est pas nécessairement possible de transposer ces résultats afin de prévoir la réussite de la réadaptation pour l'ensemble des prestataires de rentes d'invalidité du RPC en raison des préjugés qui peuvent se rattacher au processus de présélection. Comme nous l'avons déjà expliqué, les clients du PNRP sont fort différents à bien des égards de l'ensemble des prestataires de rentes d'invalidité du RPC.

46 Voir les définitions, à l'annexe F.

47 Muller (1992).

48 La structure des prestations d'assurance-invalidité du régime américain ne comporte pas de taux uniformes; des prestations moins élevées sont donc versées aux personnes qui avaient un faible revenu avant d'être invalides.

49 Voir Hennessey et Muller (1995). Les mêmes observations pourraient en grande partie s'appliquer aux mesures de réadaptation professionnelles que prévoit actuellement le programme d'invalidité du RPC.

50 Un important projet de recherche réalisé aux États-Unis est presque terminé. Il consiste à vérifier l'efficacité de quatre différents modèles de gestion de cas à des fins de réadaptation professionnelle.

51 Ne comprend pas les cas en cours ou en appel.

52 Voir : Rupp, Bell et McManus (1994).

53 Les pourcentages correspondent à la proportion de répondants qui ont attribué un 4 ou un 5 sur une échelle de cinq points.

54 Hennessey et Muller (1995).

55 Les assureurs du secteur privé réduisent généralement le montant de leurs versements d'un montant équivalant aux prestations d'invalidité du RPC.

56 Ces statistiques ne comprennent pas celles du projet-pilote de réadaptation de 1990.

57 Bien que la mise en oeuvre du programme ait été annoncée en 1991, le service est devenu opérationnel en avril 1993. Des rapports financiers n'ont été publiés que pour les trois exercices allant d'avril 1993 à mars 1996.

58 Les coûts de la réadaptation comprennent les honoraires professionnels des consultants en réadaptation et les coûts des services de réadaptation fournis aux clients.

59 Ces statistiques portent sur la période allant jusqu'au 31 mars 1996; elles ne comprennent pas les mises à jour de 1996-1997.

60 De ces 231 cas, 10 ont été classés avant qu'ils n'occasionnent des dépenses.

61 Coût moyen du projet, par client ne touchant plus de prestations, y compris les coûts liés aux candidats n'ayant pas réussi et les frais d'administration.

62 Zeitzer (1995), p. 58. Coût moyen de la réadaptation remboursé aux organismes d'État de RP pour les prestataires dont la réadaptation a été une réussite.

63 Rupp, Bell et McManus (1994), tiré d'un rapport publié en 1989 par le General Accounting Office.

64 Butler, Johnson et Baldwin (1995).

65 Revenu annuel d'environ 9 000 $, à l'heure actuelle.

66 Hennessey et Muller (1995).

67 Il semble aussi qu'un programme de réadaptation à portée fort élargie pourrait être élaboré sans que ne doive lui être conféré un aspect obligatoire, mais plutôt en prévoyant de bonnes incitations afin d'obtenir un nombre suffisant de candidats. En outre, une application équitable de la réglementation sur le RPC pourrait, sur le plan des ressources, avoir des conséquences importantes pour le PPIRPC, car il faudrait alors fixer des objectifs et prévoir des méthodes d'envergure pour déterminer à quelles catégories de prestataires devrait s'adresser la réadaptation. Des critiques très sévères pourraient être formulées à l'égard des critères de sélection s'il était jugé que ceux-ci laissaient pour compte certains types de prestataires.

68 Le ministère de la Justice offre un exemple d'un système «mixte» de prestation de services qui compte sur les compétences d'un conseiller juridique à l'interne ainsi (au besoin) que sur celles d'agents de l'extérieur qui assurent des services dans des secteurs où le recours à des ressources du secteur privé est jugé plus rentable.

69 Zeitzer (1995).

70 Le versement d'une allocation initiale a été désigné comme un facteur de réussite dans le cas de mères touchant des prestations familiales qui ont réintégré le marché du travail dans le cadre du Programme ontarien d'incitation au travail. Voir : *An Evaluation of the Ontario Work Incentives Program*, SPR Associates, 1982.

71 Voir : Rupp, Bell et McManus (1994).

72 Il est à noter que rien n'indique que ces clients n'ont pas reçu tous les services dont ils avaient besoin. Dans l'ensemble, la satisfaction des clients n'était pas en corrélation avec les coûts de la réadaptation.